

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE



UNIVERSIDADE DE CABO VERDE

ESCOLA DE NEGÓCIO E GOVERNAÇÃO

**LICENCIATURA EM RELAÇÕES PÚBLICAS E SECRETARIADO
EXECUTIVO**

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

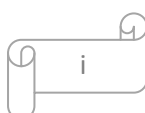
Relações Públicas na melhoria da comunicação e prevenção sobre as Infecções
sexualmente Transmissíveis nas mulheres.

Estudo do caso: Cidade do Porto Inglês/Ilha do Maio

Eunice Spencer Anes Rosa

Orientador: Dr. Silvino Lopes Évora

Cidade da Praia



RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

2012



ESCOLA DE NEGÓCIO E GOVERNAÇÃO

**LICENCIATURA EM RELAÇÕES PÚBLICAS E SECRETARIADO
EXECUTIVO**

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

RP na melhoria da comunicação e prevenção sobre as Infecções sexualmente
Transmissíveis nas mulheres.

Estudo de caso cidade do Porto Inglês/Ilha do Maio

Eunice Spencer Anes Rosa

Orientador: Dr. Silvino Évora

Cidade da Praia

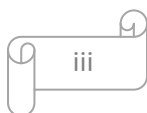
2012



RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

Monografia apresentada à Universidade de Cabo Verde, para o requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura em Relações Públicas e Secretariado Executivo sob orientação do Doutor Silvino Évora

Cidade da Praia



Dedicatória

Ao meu marido Miguel Silva Rosa, pela força, pelo apoio incondicional em todos os momentos e por ter acreditado em mim, ao meu filho Joel Rosa, á minha Mãe Maria José Spencer.

Aos meus irmãos, a minha Tia Rosa Spencer e toda minha família pela força.

Agradecimentos

Agradeço AQUELE que me deu a vida....

À Universidade de Cabo Verde pela oportunidade presenteada deste curso.

Ao meu Marido Miguel Silva Rosa, por ter- me encorajado a ingressar neste curso pelos maus e bons momentos na minha caminhada, muito obrigado por tudo.

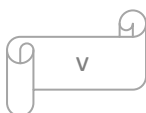
Ao meu Orientador Professor Dr. Silvino Lopes Évora, pela paciência, coordenação, apoio, indicação, conhecimento concedido na minha orientação. A ELE um muito obrigado!

A toda minha família pelo amor, apoio, carinho demonstrado durante todo o meu percurso.

A todos os docentes que leccionaram o curso de Licenciatura em Relações Públicas e Secretariado Executivo, pela atenção, paciência, profissionalismo, afeição e por terem difundido os conhecimentos imprescindíveis para realização do curso.

Aos meus colegas pela afeição, boa convivência, carinho, companheirismo e todo o apoio que me assentiram ao longo da formação.

A todos da forma directa ou indirectamente colaboraram para que este trabalho fosse concluído.



Resumo

Este trabalho aborda-se o tema Relações Públicas na saúde mais precisamente, as relações públicas na melhoria da comunicação e informação sobre as Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST). É indispensável um profissional de comunicação em todas as áreas visto que, ela é o pilar de todo o sistema organizacional. Neste trabalho pretendemos mostrar a real importância de um profissional de Relações Públicas para a melhoria da comunicação sobre as IST e que contribuição, estas podem dar na sua prevenção.

Palavras-chave: Relações Públicas, Saúde, Infecções Sexualmente Transmissíveis

Abreviaturas

RP - Relações Públicas

IST - Infecções Sexualmente Transmissíveis

SUS – Sistema Único de Saúde

HAN – Hospital Agostinho Neto

CSRF - Centro de Saúde Reprodutiva da Fazenda

INE - Instituto Nacional de Estatística

QUIBB - Questionário Unificado de Indicadores Básicos de Bem-Estar

CONFIARP – Confederação Interamericana das Relações Públicas

CONFERP – Conselho Federal das Relações Públicas

Conteúdo

INTRODUÇÃO.....	12
CAPITULO II – DEFINIÇÃO DE PROJECTO E METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	17
1. DEFINIÇÃO DE PROJECTO	17
1.1 Problema de Pesquisa	17
1.2 Objectivo	17
1.3 Hipóteses	18
1.4 Justificativa do Tema	18
1.5 Revisão da Literatura	19
METODOLOGIA DE TRABALHO	20
2.1 Elaboração e aplicação de questionários	21
2.2 Organização e tratamento de dados	21
2.3 Instrumentos de recolha de dados	22
CAPITULO III – RELAÇÕES PÚBLICAS E INFECÇÕES SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS	23
1. Enquadramento teórico – Conceptual	23
1.1 Origem e Evolução das Relações Públicas	23
1.2 Conceito de Relações Públicas	28
1.3 Papel das Relações Públicas	33
1.4 Funções das Relações Públicas	35
1.5 Tipos de comunicação e instrumentos das Relações Públicas	38
1.6 Saúde	42
1.7 As Infecções Sexualmente Transmissíveis	43
1.8 Transmissão/ Prevenção	47
CAPITULO IV – Discussão da problemática: Relações Públicas e a comunicação sobre as Infecções sexualmente transmissíveis na ilha do maio	49
Capítulo V - Caracterização da ilha da ilha do maio e do centro de saúde do Maio	59
1. Caracterização da Ilha do Maio	59
2. Descrição do Centro de Saúde da Ilha do Maio	61
3. Discussão de Resultados	62
VI CONCLUSÃO	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75

APÊNDICE

FIGURAS:

Figuras 1 - Mapa da Ilha do Maio-----59

Figura 2 - Vista Frontal do Centro de Saúde de Porto Inglês-----61

QUADROS/GRÁFICO:

Quadro 1 - Idade das Inquiridas -----81

Gráfico 1 - Estado Civil-----81

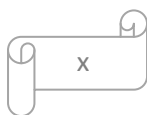
Quadro 2 - Nível de Habilitação Literária----- 82

Quadro 3 - Já ouviu falar das Infecções Sexualmente Transmissíveis-----82

Quadro 4 - De que modo já ouviu falar dessas Infecções-----83

Quadro 5 - Como considera o atendimento no Centro de Saúde em relação as ISTs?-----
-----83

Quadro 6 - O que sugeria para a melhoria do atendimento em relação às ISTs no Centro
de Saúde de Maio-----84



INTRODUÇÃO

Actualmente com as mudanças que ocorrem na sociedade, as empresas intensificam as suas acções direccionadas aos públicos. Deparamos que diversas organizações requerem uma comunicação de excelência entre as empresas e os seus diversos públicos, para alcançar o reconhecimento e obter sucesso. Para que isso aconteça, é necessário um profissional de comunicação que apoia todos os subsistemas da empresa, já que os subsistemas da empresa permitem identificar e compreender o sistema da empresa como um todo.

Hoje cada vez mais as organizações procuram um modelo ideal de actuação e intervenção com o intuito de se adaptarem as constantes mudanças ambientais. Por conseguinte, a tomada de decisões nas organizações têm de ter em conta elementos como as mudanças ambientais, o contexto histórico, social, cultural, económico geográfico, entre outros. Um outro aspecto não menos importante em relação a tomada de decisões prende-se em relação com outras entidades individuais e colectivas com as quais a empresa possa relacionar.

Portanto, as actividades devem ser organizadas e as funções integradas de modo a satisfazerem as necessidades dos utentes. Todas estas questões estão intimamente ligadas a eficácia e, a mesma numa organização tem a ver com o cumprimento da sua missão que é de resto a razão de existência de qualquer organização. Por outro lado, qualquer organização deve evitar a inexistência da comunicação interna que pode provocar a comunicação antagónica com o público ou utentes. Nas empresas ou organizações tal situação não pode acontecer sob pena de pôr em causa todo o bom funcionamento de uma empresa. E em relação as empresas que prestam o serviço de saúde é preciso definir, traçar e implementar uma cultura de atendimento hospitalar humanizado, e isso se consegue através de actividades de relações Públicas.

O trabalho que ora se apresenta debruça sobre o tema “Relações Públicas (RP) na Saúde”, cujo propósito é entender como as mesmas podem melhorar a comunicação sobre as Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST) e a sua prevenção, procurando

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

observar o conceito das Relações Públicas e a contribuição que estas podem dar no que diz respeito a informação acerca dessas infecções.

Num mundo globalizado que vivemos actualmente, as empresas têm obrigação de desenvolver estratégias específicas com finalidade de servir os interesses do público. Para isso, é necessário um profissional da comunicação para gerir todo o processo comunicacional entre as duas partes.

As instituições precisam ter uma visão alargada do que acontece a sua volta, porque com a competição que se verifica é crucial investir numa comunicação planeada para dar resposta as necessidades do público. Um dos profissionais de comunicação capacitado para dar resposta as necessidades tanto da organização como dos seus diversos públicos é o profissional das Relações Públicas.

O profissional de Relações Públicas é um dos mais indicados para conduzir a organização a obter os resultados concretos e duradouros visto que, a sua função é desenvolver uma comunicação eficaz a fim de manter a compreensão e a harmonia entre os públicos e a instituição. Isso deve-se ao seu papel e a sua vasta função que possui na gestão da informação/comunicação no que diz respeito a construção de imagem, na coordenação de programas, na implementação das acções na gestão de conflitos e crises etc.

Hoje, cada vez mais entende-se que as Relações Públicas podem contribuir para garantir o equilíbrio na relação que se estabelece entre as instituições e os seus públicos.

Assim sendo, podemos dizer que o grande propósito do trabalho das Relações Públicas é garantir uma certa harmonia entre a identidade e a imagem de uma organização e trabalhar a relação com a opinião pública.

De todo o modo, podemos afirmar que as Relações publicas não é uma actividade recente e há alguns autores que defendem “ que a Revolução industrial marca o aparecimento das Relações Públicas como uma técnica cujo objectivo é o de criar um clima de entendimento e empatia entre uma instituição e os seus públicos.” (Blog de Marckus Augusto Pereyra,)¹.

¹Blog “Relações Públicas em acção, estudante de RP ”

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

Em Cabo Verde há empresas que têm o gabinete de comunicação porém, ainda esses gabinetes apresentam deficiências, visto que não têm um profissional das Relações Públicas, isso deve-se à falta de conhecimento da actividade da mesma. Sendo algumas empresas como: o Banco Comercial do Atlântico (BCA) e CV Telecom dispõem de um profissional nessa área. Contudo, estão a trabalhar para que os profissionais tenham maior visibilidade no mercado cabo-verdiano com a saída dos recentes profissionais nesse ramo de actividade.

Tendo em conta que, no nosso trabalho, pretendemos analisar como é que os profissionais das Relações Públicas podem melhorar a comunicação sobre as Infecções sexualmente transmissíveis e a sua prevenção e tendo em consideração de que em Cabo Verde cada vez mais se discute sobre a qualidade no atendimento aos utentes nos serviços de saúde, é imperativo debruçar sobre o papel desses profissionais na Saúde ou as relações entre Relações Públicas e Saúde. Assim, se pode aferir melhor qual a contribuição que as Relações Públicas podem dar à melhoria da informação, atendimento e na humanização dos serviços de saúde.

No contexto que se insere o nosso estudo podemos dizer que as Relações Públicas pode contribuir para que a informação e comunicação nos serviços de saúde seja mais produtivos e que satisfaz a todos os públicos interessados, com uma comunicação cuidada e direccionada aos mesmos.

Os profissionais de Relações Públicas podem trabalhar em vários campos de saber e a saúde necessita de profissionais de comunicação para desenvolver planos estratégicos do interesse das instituições².

As Relações Públicas são peças chave para o desenvolvimento de qualquer organização, porque o plano de comunicação é de toda a responsabilidade deste profissional.

“A dinamicidade deste profissional aliado à praticidade das ferramentas que o acompanham resulta em um trabalho marcante e versátil”(Espaço RP – Relações Públicas e Saúde)³. Isto é, esse profissional para além da sua capacidade e flexibilidade no contexto laboral possui, ainda, como resultado do seu percurso académico um

² <http://Relacoespublicasemacao.blogspot.com/.../histria-das-relaes-pblicas.ht...2006>, consultado a 12/03/2012

³ “Espaço RP – Relações Públicas e Saúde” por Ana Carolina, Isabela, Isadora e Sheila, <http://espacorp.wordpress.com/2010/10/14/relacoes-publicas-e-saude/>, consultado a 25.06.12

manancial de informações e conhecimento científico que lhe proporciona adaptar a qualquer ambiente de trabalho.

Os autores Inesita Araújo, Janine Cardoso e R. Murtinho nos seus trabalhos sobre “políticas e práticas de comunicação no SUS (sistema único de saúde) mapeamento, diagnóstico e metodologia de avaliação” chamam-nos a atenção para o facto de que, “ao longo do tempo, atravessando diferentes contextos históricos, políticos, epidemiológicos, teóricos e metodológicos, os campos da comunicação e da saúde aproximaram seus vínculos e agregaram novas faces, mantendo-se, porém, algumas características” nomeadamente:

- “Forte acento no indivíduo, como responsável por sua saúde; os determinantes sociais das doenças, assim como os económicos, os políticos e os ambientais são ignorados.
- Privilegiamento das falas autorizadas, particularmente as institucionais que veiculam um saber médico-científico.
- Presença hegemônica dos discursos higienista e preventivista.
- Comunicação vista como transferência de informações de um pólo detentor de conhecimentos para um pólo receptor e desautorizado
- Abordagem campanhista, focada em investimentos sazonais ou emergenciais ” (A Comunicação no Sistema Único de Saúde: cenários e tendências) ⁴.

Portanto, apesar da evolução da comunicação ao longo do tempo e de contextos diferentes alguns aspectos ligados a saúde continuaram inalteráveis como as que os autores referenciaram.

Na esteira desses autores a comunicação no campo da saúde é de extrema importância pelo que é exigido a participação de todos. Isso pode ser possível, desenvolvendo trabalhos de pesquisa e produzindo conhecimentos específicos. Portanto, é preciso ter uma visão holística da saúde, isto é, ter em conta os aspectos económicos, políticos, sociais e ambientais.

⁴TESE “A Comunicação no Sistema Único de Saúde: cenários e tendências de Inesita de Araújo, Janine Cardoso e Rodrigo Murtinho), www.alaic.net/alaic30/ponencias/cartas/...y.../GT7_12Inesita.pdf, consultado a 8/01/2012

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

É de referir então que, a comunicação reflecte muito na qualidade dos serviços prestados de qualquer instituição, porque é uma ferramenta eficaz na gestão de processos de mediação e de relacionamento num ambiente organizacional.

Com este trabalho pretende-se compreender como os profissionais das Relações Públicas podem contribuir para a melhoria e a humanização dos serviços de saúde em Cabo Verde. Isto, tendo em linha de conta as IST nas mulheres na Cidade do Porto Inglês na Ilha do Maio.

Não temos a pretensão de esgotar o tema por ser complexo e exigir pontos de vista de outras áreas do saber. Entretanto, esperamos que com esta singela contribuição se pode melhorar a comunicação no referido centro de saúde que pode ser possível com a contribuição directa dos profissionais das Relações Públicas ou áreas afins no centro de saúde do Maio.

O trabalho está dividido em seis capítulos incluindo introdução e conclusão. O primeiro capítulo, refere-se a introdução onde foi citado o problema de pesquisa, objectivos, hipóteses, a justificativa, e a revisão da literatura.

No segundo capítulo o foco é dado a metodologia da investigação que contém o estudo de caso realizado no Centro de Saúde do Maio, a elaboração e aplicação de questionários para o devido tratamento dos dados, a organização dos dados, os instrumentos da análise dos dados.

No terceiro capítulo falar-se-á do enquadramento teórico – conceptual das Relações Públicas, a sua evolução, o papel das Relações Públicas, as funções e instrumentos das Relações Públicas, conceito Saúde, as Infecções sexualmente transmissíveis o tratamento e prevenção.

No quarto capítulo tem como tema as Relações Públicas e a comunicação sobre as Infecções sexualmente transmissíveis na ilha do Maio: E a discussão da problemática

No quinto capítulo far-se-á a caracterização da Ilha do Maio e do centro de saúde e a discussão dos resultados.

.

CAPITULO II – DEFINIÇÃO DE PROJECTO E METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

1. DEFINIÇÃO DE PROJECTO

1.1 Problema de Pesquisa

Enquadrado no projecto de monografia, pretendemos fazer uma abordagem sobre como as Relações Públicas podem melhorar a comunicação sobre as Infecções sexualmente transmissíveis e a sua prevenção e, a partir deste fio condutor, poder, no final do trabalho, responder algumas questões e propor medidas de políticas a serem adoptadas pelos serviços de saúde em Cabo Verde e particularmente na Cidade do Porto Inglês na Ilha do Maio. A nossa investigação tem como pergunta de partida:

Como é que as Relações Públicas podem melhorar a comunicação sobre as Infecções sexualmente transmissíveis nas mulheres e a sua prevenção?

1.2 Objectivo

Geral:

- ❖ Compreender qual é o papel das Relações Públicas na divulgação da informação sobre as Infecções Sexualmente transmissíveis nas mulheres.

Específicos:

- ❖ Identificar de que forma as Relações Públicas podem contribuir para o aperfeiçoamento da comunicação sobre as Infecções Sexualmente Transmissíveis
- ❖ Verificar o grau da satisfação das mulheres em relação ao atendimento, à informação e ao conhecimento que lhes são transmitidos pelos profissionais da saúde.

1.3 Hipóteses

Geral:

- ❖ As Relações Públicas podem contribuir para a melhoria da informação nos serviços de saúde no que diz respeito às Infecções Sexualmente Transmissíveis.

Específicos:

- ❖ As Relações Públicas podem melhorar a comunicação sobre as Infecções sexualmente transmissíveis nas mulheres e a sua prevenção;
- ❖ As Relações públicas podem contribuir para colmatar o défice de conhecimento por parte de alguns profissionais da saúde e as mulheres no que tange as Infecções sexualmente transmissíveis.

1.4 Justificativa do Tema

O que nos motivou a escolher este tema foi o facto de que a saúde é um bem essencial na nossa vida e, para tal, temos que cuidar dela tanto, física como psicologicamente. Isso, para que tenhamos uma vida saudável e sem sobressaltos. E por outro lado, paixão pela comunicação mais particularmente as Relações Públicas que é uma área muito interessante. Neste sentido, o nosso entendimento vai na linha de que é preciso accionar um factor importante, que é a comunicação. No âmbito desse campo, encontramos os profissionais das Relações Públicas, que é um elemento fulcral na interacção entre os utentes e os profissionais da saúde.

Tivemos também a preocupação de escolher esse tema devido a recente actividade da mesma e a inexistência de estudo dessa natureza, as contribuições que estas podem dar para a melhoria da comunicação e qualidade da informação no sistema de saúde, e visam também conhecer a real situação da comunicação existente no sistema de saúde da cidade do porto Inglês.

Acreditamos que as constatações e as considerações tecidas poderão contribuir para definição de novas estratégias de comunicação para a população da Cidade de Porto Inglês, em particular as mulheres e propor medidas para a resolução do problema.

1.5 Revisão da Literatura

Como sabemos a actividade das Relações Públicas hoje em dia é de grande importância para as organizações e como tal, o grande propósito do trabalho das Relações Públicas é garantir uma certa harmonia entre a organização e os seus Públicos, sempre buscando os interesses de ambos e a construção de uma imagem favorável na sociedade.

As Relações Públicas surgem nas organizações para entenderem o espaço emaranhado onde as relações se estabelecem com o objectivo de manter um relacionamento harmonioso entre a organização e o Público. Estas representam o rosto de uma instituição/empresa e para isso, elas trabalham para o sucesso da mesma, junto dos seus stakeholders (públicos) assim manter uma comunicação eficaz. Segundo Bernays⁵ (1980) “as Relações Públicas é atribuído a tarefa de criar um clima de entendimento mútuo entre as empresas e os líderes e os seus públicos seguidores” (cit. por Sebastião, 2009, p.59)

Quanto as Relações Públicas na saúde entendemos que é um tema pertinente dada a inexistência do estudo desse assunto em Cabo Verde e é importante para uma comunicação eficaz proporcionando assim o bem-estar dos utentes porém, há estudos feitos no Brasil que se aproxima ao tema proposto.

Foram feitas alguns estudos em Cabo Verde que se aproxima do tema visto que, a actividade das Relações Públicas ainda é recente por isso há ausência do estudo nessa matéria entretanto, há bacharéis sobre temas que vão de encontro com o tema como: **O Clima Organizacional** – estudo de caso serviço de urgências do Hospital Agostinho Neto (**HAN**) da autora Ivone Lamas, (2010), em que investigou a influência do clima organizacional na motivação dentro do Hospital Agostinho Neto (**HAN**), outro estudo refere-se a **Satisfação no Trabalho** – caso central Ministério da saúde do autor

⁵ **Edward Louis Bernays** (22 de Novembro de 1891 – 9 de Março de 1995), “foi um pioneiro no campo das relações públicas, e da propaganda, referenciado como “pai das relações públicas”.

Felismino Silva (2009), que tem, como objectivo verificar o grau de satisfação no trabalho, dos colaboradores da Estrutura Central do Ministério da Saúde, e a **Satisfação Laboral** – o caso Centro de Saúde Reprodutiva da Fazenda (CSRF), (2009), avaliou o grau de satisfação dos colaboradores do CSRF, um outro trabalho de Licenciatura **A Comunicação no Sistema Único de Saúde: Cenários e Tendências** – estudo de caso Sistema Único de Saúde (SUS), dos autores Inesita Araújo, Janine Cardoso e Rodrigo Murtinho (2008)⁶ onde procura pesquisar as políticas e práticas de comunicação do SUS, outro trabalho que se aproxima do nosso, **Relações Públicas na Humanização do Atendimento Hospitalar** – estudo de caso Santa Casa Caeté dos autores Natália Silva e Flávio Tófani (2008)⁷, onde procuram identificar como uma cultura de atendimento hospitalar pode ser introduzida, através de actividade de Relações Públicas, numa perspectiva diferente vou estudar como os profissionais de Relações Públicas podem melhorar a comunicação entre as mulheres e os profissionais de saúde para a prevenção das Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST).

METODOLOGIA DE TRABALHO

Quanto aos métodos e técnicas de investigação teremos em conta neste trabalho os métodos quantitativos e qualitativos. Utilizaremos os métodos quantitativos porque, de acordo com Chambel e Curral (1994) permitem conhecer o objecto de estudo de acordo com o estabelecimento de relações causais entre os fenómenos que os caracterizam tendo em conta que os dados recolhidos podem ser traduzidos em números, o que permite uma análise estatística dos mesmos. Por isso, iremos utilizar como técnica de recolha de dados o inquérito por questionário constituído na sua maioria por perguntas de tipo fechadas, a ser aplicado as mulheres na Cidade do Porto Inglês. Vamos, ainda, recorrer igualmente aos dados estatísticos do INE (Instituto Nacional de Estatística) e dados do QUIBB (Questionário Unificado de Indicadores Básicos de Bem-Estar).

⁶ A Comunicação no Sistema Único de Saúde: Cenários e Tendências dos autores Inesita Araújo, Janine Cardoso e Rodrigo Murtinho), www.alaic.net/alaic30/ponencias/cartas/...y.../GT7_12Inesita.pdf, consultado a 8/01/2012

⁷ Relações Públicas na Humanização do Atendimento Hospitalar dos autores Natália Silva e Flávio Tófani http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Relacoes_publicas_na_Humanizacao_do_atendimento_hospitalar.htm, consultado a 16/06/2012

Será levado em conta também os métodos qualitativos que segundo Chambel e Curral (1994) com o intuito de “conhecer o objecto de estudo em profundidade, pormenorizando os fenómenos que os caracterizam”. Neste aspecto, as técnicas de recolha de dados que vamos utilizar são a análise documental em que vou recorrer a vários documentos oficiais e as consultas através das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação. Esta técnica será uma orientação de observação direta e a entrevistas semi-estruturada a ser aplicadas aos profissionais de saúde (o delegado da saúde e um enfermeiro) e uma psicóloga. Outras técnicas e suportes teóricos a ter em conta são as pesquisas exploratórias, bibliográficas e *Web sites*.

2.1 Elaboração e aplicação de questionários

O instrumento escolhido para a pesquisa foi o inquérito por questionário e a entrevista. Foi elaborado questionários com perguntas direccionadas as mulheres entre 18 e maiores 60 anos, com intuito de perceber qual o grau da informação sobre as IST e o atendimento do centro de saúde em relação as Infecções Sexualmente Transmissíveis da Cidade de Porto Inglês na Ilha do Maio. Foi aplicado 100 questionário constituído por 11 questões, também foi elaborado um guião para entrevistas a um médico, uma enfermeira, e um psicólogo para compreender qual o impacto dessas infecções nas mulheres nesta Cidade. Este instrumento nos serviu de fonte principal de recolha de informação.

2.2 Organização e tratamento de dados

Os dados foram organizados e tratados no programa de gestão e análise dos dados SPSS (Statistical Package for Social Sciences) quando estão em causa o método quantitativo, que permite-nos ter uma análise mais consistente do objecto do estudo.

2.3 Instrumentos de recolha de dados

Os instrumentos a utilizar para obtenção dos dados são: Inquérito por questionário e a entrevista.

O inquérito por questionário possibilita-nos recolher ideias, opiniões de um conjunto de pessoas o que o torna um dos melhores instrumentos para reter opiniões e fazer uma boa análise.

Para Quivy (1992) o inquérito por questionário “consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas”.

Já Ghiglione & Matalon (1997) refere ao inquérito por questionário como uma “técnica ideal para compreender fenómenos como as atitudes, as opiniões, as preferências, as representações, etc. (Tese de licenciatura em sociologia)⁸.

Podemos dizer que este instrumento é de grande importância porque para compreender as atitudes, opiniões é necessário recorrer ao inquérito por questionário para facilitar-nos na análise de resultados recolhidos.

Segundo Virgínia Ferreira in Silva e Pinto (2001) “ [...] o inquérito é, de facto, a técnica de construção de dados que mais se contabiliza com a racionalidade instrumental e técnica que tem predominado nas ciências sociais e na sociedade em geral” (Tese de Licenciatura em sociologia)⁹.

Quanto ao outro instrumento de análise que optamos é a entrevista porque, nos facultas as informações precisas para a elaboração da nossa investigação.

Os métodos de entrevista segundo Quivy. (1992) “distinguem-se pela aplicação dos processos fundamentais de comunicação e de interacção humana ou seja o contacto directo com o entrevistado e o entrevistador”.

A entrevista permite-nos obter percepção e informações profundidade acerca do objecto em estudo.

⁸ Tese de Licenciatura em Sociologia, Poder Local e Exclusão Social, Rosa Miguel Setembro 2004, Universidade de Porto/Faculdade de Letras.

⁹ Tese de Licenciatura em Sociologia, Desenvolvimento Local: Índice de desenvolvimento Urbano na Ilha do Maio, Coutinho Sandra 2011, Universidade de Mindelo.

CAPITULO III – RELAÇÕES PÚBLICAS E INFECÇÕES SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS

1. Enquadramento teórico – Conceptual

1.1 Origem e Evolução das Relações Públicas

Falar de Relações Públicas implica que falemos da comunicação, uma área basilar para qualquer actividade porque, comunicar envolve relacionamento com diferentes tipos de pessoas.

Com a competitividade que se assiste nos mercados actualmente, entende-se que a comunicação adquire um lugar primordial como factor para o desempenho (Petit e Dubois, 1998).

Para o autor acima referido “a comunicação revela-se indispensável ao funcionamento da organização (...) entre diferentes elementos nomeadamente; os indivíduos, os serviços, os grupos e o seu ambiente interno ” (Petit e Dubois, 1998, p.35).

A comunicação é um processo fundamental para a interacção humana, das organizações visto que, a comunicação é a base de toda a nossa existência. Pois, ela é um processo complexo em que se tem de levar em conta vários factores que pode dificultar ou facilitar uma boa relação entre as partes. Por isso, é de grande importância um profissional da comunicação, mais precisamente um Relações Públicas numa organização para estabelecer uma comunicação eficaz ou seja um relacionamento profícuo entre os diversos públicos.

As organizações precisam conscientizar do valor de uma comunicação eficiente na promoção do seu desenvolvimento. Ela pode e deve ser utilizada como instrumento para a compreensão e manutenção do equilíbrio interno e externo.

É nesta óptica que vamos debruçar sobre o conceito e a importância de um Relações Públicas, uma das áreas da comunicação recente que tem um papel essencial criar

estratégias específicas para as organizações atingirem os objectivos previamente estabelecidos.

Segundo Sebastião podemos entender as relações públicas tendo em conta três vectores:

Em primeiro lugar no que diz respeito à informação dada ao público: sobre o que governo faz, sobre os ensinamentos religiosos (...) – enfim informar sobre o que é feito, sobre o que pode e deve ser feito. Em segundo lugar, em relação à persuasão dirigida ao público com o objectivo de modificar atitudes ou acções (...), e em terceiro lugar, enquanto esforço desenvolvido para integrar atitudes e acções das instituições com os seus públicos e dos públicos com as suas instituições (2009, p.59).

Na esteira do autor supracitado, verificamos que as Relações Públicas podem ser compreendidas através das suas funções e papéis; informando, persuadindo e desenvolvendo estratégias e acções para a satisfação dos públicos e para a projecção de uma boa imagem da organização. Verificamos que a informação é a chave para que tudo funcione em harmonia, visto que, o público precisa da informação para decodificar o que a instituição quer, que por sua vez precisa persuadir o público para mudanças de atitudes.

Bernays (1980, p.3) afirma que “a nível histórico, as Relações Públicas começaram a associar-se à propaganda, em que eram exercidas e dominadas pelos chefes das comunidades” (cit. Por Sebastião, 2009, p.60). Isto porque, desde sempre existiram relações delineadas em sociedade, entre dirigentes e dirigidos para assim, demonstrar a confiança, chamar atenção das populações para poder manter o controlo da sociedade.

A autora menciona que outrora as pessoas não tinham noção do que significava as relações públicas, pelo que identificavam-na como propaganda. Essa semelhança deve-se ao facto de que os profissionais na altura não eram conhecidos, Ademais, podemos dizer que os métodos utilizados pelos profissionais das Relações Públicas são divergentes dos da propaganda. Entretanto, a forma que os antigos líderes encontravam para conquistá-las e controlá-las na época era através de indução e intimidação, a fim de manter o seu poder ao contrário do que um profissional de relações pública faz, que é valorizar o capital humano dentro e fora da organização tais como: os seus colaboradores, os clientes, os fornecedores, os órgãos da comunicação social, a

comunidade etc., para assim satisfazer as necessidades dos públicos e garantir a confiança, credibilidade e notoriedade da organização.

De acordo com Sebastião (2009, p. 60) “Inicialmente estas relações centravam em torno da religião e do governo”, visto que o governo e a religião, são os que detinha e mantinha o poder de persuadir, de comunicar, informar e de relacionar com os públicos.

São várias as histórias sobre o surgimento das Relações Públicas entretanto é consensual aquando, alguns autores expõem o seu aparecimento aliado as mudanças sociais, económicos, industriais, políticas.

As Relações Públicas surgiram nos primeiros dias da humanidade, pois desde o instante em que os homens tiveram necessidade de comunicar-se com seus semelhantes – grupo para grupo – as Relações Públicas assinalaram sua existência, também é exacto lembrar-se que a denominação "Public Relations" somente despontou no século XIX (27 de Outubro de 1807), “quando o presidente norte-americano Thomas Jefferson, em uma mensagem dirigida ao Congresso de sua pátria, empregou o termo "Relações Públicas para destacar a necessidade de um "estado de espírito" entre governo e povo”(Portal de Relações Públicas e transmarketing:)¹⁰.

Podemos dizer que as Relações Públicas sempre existiram, este profissional é o sinónimo de comunicação, desde início dos tempos que os homens se comunicam e mantêm relações.

O conceito das Relações Públicas veio com o culminar da crise enfrentada nos Estados Unidos no século XIX, correspondente as mudanças de factores económicos, tecnológicos, sociais e políticos. Na altura com a expansão da indústria e o individualismo dos padrões geraram insatisfação dos trabalhadores o que levou ao aparecimento das relações públicas e a evolução da opinião pública (Sebastião 2009).

Em Cabo Verde, o curso Relações Públicas veio a ser conhecido em 2007, quando a Universidade de Cabo Verde (UNICV) introduziu o curso Relações Públicas e Secretariado Executivo, onde é ministrado numa das unidades orgânicas da UNICV - Escola de Negócios e Governação (ENG), todavia ainda é pouco conhecido no mercado Cabo-verdiano, o que é essencial dar mais visibilidade a actividade dada a sua dimensão

¹⁰ Portal de Relações Públicas e Transmarketing: “histórias da rr.pp”

http://www.portal-rp.com.br/historia/parte_02.htm, consultado a 30/03/2012

quanto as suas funções, seus objetivos e seus papéis, na construção da identidade de uma empresa pública ou privada.

Na perspectiva de Lloyd & Lloyd (1995, p. 21) “não há nenhuma história de Relações Públicas universalmente aceite. Algumas pessoas acreditam que através da civilização tem havido homens e mulheres que foram peritos na prática de Relações públicas”.

Relações Públicas significam, comunicar de uma forma eficaz tanto oral como escrito por isso, acredita-se que dantes havia homens peritos na comunicação com diversos públicos, em que ganharam confiança e influenciaram as suas opiniões e comportamentos alcançando deste modo os pressupostos desejados.

As Relações Públicas como actividade isolada, veio com a revolução industrial, com a consequente expansão da indústria e comércio, especialmente nos Estados Unidos (Lloyd & Lloyd, 1995).

Ainda Lloyd & Lloyd (2009, p. 21) “À medida que o país prosperava e a sua população aumentava rapidamente, a necessidade de comunicação desenvolvia-se”. Essa necessidade deve-se ao facto de que com o aumento das actividades comerciais e industriais era necessário uma comunicação ainda mais eficaz para que se pudesse compreender e criar um ambiente harmónico, mostrando os produtos para gerar maior produtividade. Para isso, era necessário investir em campanhas publicitárias afim de, promover seus produtos e serviços de modo que, era necessário pessoas com habilidades orais de apresentá-los ao público.

Segundo Lindon, Lendrevie, Lévy, Dionísio & Rodrigues (2010), pode-se encontrar exemplos de Relações Públicas desde os primórdios da civilização humana e são vários os autores que fazem referência ao aparecimento das Relações Públicas desde a origem da civilização humana, isso deve-se ao facto de que os homens sempre tinham o domínio da comunicação do entendimento e compreensão.

Ainda Lindon, Lendrevie, Lévy, Dionísio & Rodrigues (2010) foi com Ivy Lee que a actividade das Relações Públicas ficou reconhecida e essa notoriedade deve-se pelo facto de, Lee mostrar as suas habilidades a nível da comunicação o que contribui para maior visibilidade das Relações Públicas e na determinação de conflitos na época entre os empregados e patrões.

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

As Relações Públicas eram vistas como gestora das relações, onde a imagem da empresa tanto particular como colectivo é o alicerce indispensável para o seu desenvolvimento.

Na esteira de Cabrero & Cabrero (2001, p.21), as Relações Públicas nascem nos Estados Unidos perante um imperativo empresarial financeiro e político em princípios de 1900. Todas as organizações necessitavam que a opinião pública, em face da grande competitividade existente a nível de produtos, ideologias, etc., conhecesse o muito que essas organizações podiam fazer por ela.

Os autores acima citados, é da mesma opinião no que concerne as origens das Relações Públicas, que veio culminar com a tremenda revolução industrial que se instalava no seio da sociedade americana, tendo em conta as dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores e os interesses dos proprietários que na altura era bastante visível.

Gonçalves (2010, p.31), profere que “a história de Relações Públicas está intimamente relacionada com a história dos EUA e com as figuras que fizeram evoluir tanto a profissão como a investigação sobre essa mesma actividade”.

Ainda Gonçalves (2010) Ivy Lee é apresentado habitualmente como pai histórico das Relações Públicas e Edward L. Bernays consensualmente como precursor na procura de uma fundamentação científica das Relações Públicas. Já Cabrero & Cabrero (2009) menciona que o pioneiro das Relações Públicas no mundo foi o professor Doutor Edward L. Bernays.

Sebastião (2009, p.67) refere que em 1906, “Yve Lee foi considerado pioneiro das Relações Públicas enquanto disciplina”.

Pois, entende-se que os grandes promotores da actividade das Relações Públicas no mundo são: Ivy Lee e Edward Bernays.

Gonçalves (2010) e Sebastião (2009) ostentam da mesma opinião no que respeita a contextualização e evolução das Relações Públicas ao contrário do Cabrero & Cabrero (2001), defendem que o pioneiro das Relações Públicas é Edward Bernays.

Segundo Lloyd & Lloyd (1995, p.22) Durante esse período apareceu um jovem Americano, com um invulgar nome de Ivy Ledbetter Lee, onde iniciou a sua carreira como repórter jornalista, e em 1906 teve a sua grande oportunidade. Nessa altura a industria de carvão de antracite, na América, atravessava um período de duras greves,

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

(...). Melhoraram assim as relações entre o patronato, as suas empresas e o público em geral, e em particular com a imprensa.

As Relações Públicas na época tiveram grande importância na resolução dos conflitos entre o patronato e os subordinados, pelo que, na altura os interesses do patrão sobrepunham o dos empregados.

Ainda Lloyd & Lloyd (1995, 22) expõe que foi durante a greve de carvão em 1906 que Lee publicou uma Declaração de Princípios que enviou a todos os editores de jornais da cidade, cujo princípio fundamental dele era que o público não podia ser ignorado nem enganado, Para Lee as pessoas tinham o direito de ser comunicado sobre os seus interesses.

Para Ivy Lee a solução para estes problemas consistia na veracidade dos factos ou seja informar aos públicos sobre as instituições, os deveres e direitos dos cidadãos sobre as responsabilidades das organizações tal como a ética organizacional, e conduzir as organizações á mudanças de comportamento.

Sebastião (2009, p 67) corrobora que na Declaração de Princípio que, “são apresentadas as duas principais ideias de Relações Públicas: o público tem de ser informado e os interesses particulares do público devem ser respeitados”. Para Lee os valores tais como: a correcção, a credibilidade e a equidade refletia muito nas relações comunicacionais entre os demais públicos. São esses valores que constituem diferencial de uma organização da outra.

É de salientar que desde dos primórdios se fez Relações Públicas, todavia as pessoas não atribuíam esta actividade a denominação que hoje é referida, porque não tinham conhecimento dessa profissão.

1.2 Conceito de Relações Públicas

Não podemos falar das Relações Públicas sem deixar de falar da Opinião Pública. Para Bertrand (1991) opinião pública significa um grupo de pessoas, com interesse em comum, e que pensam em determinado assunto colectivamente.

Podemos afirmar que a opinião pública facilita o profissional das Relações Públicas na compreensão dos diversos conteúdos, para a sua tomada da decisão.

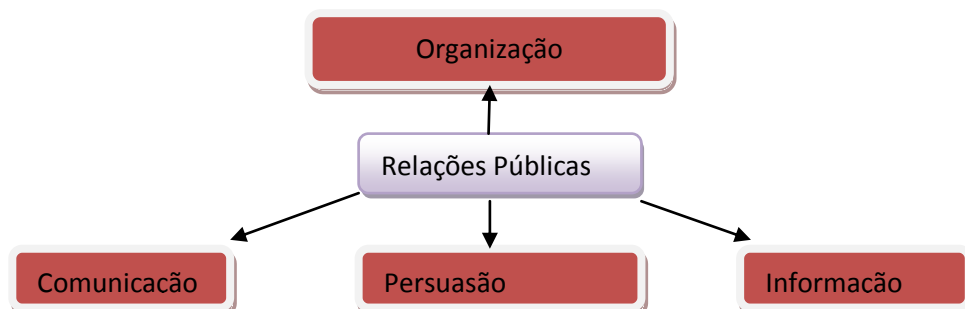
RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

Segundo De Sousa Andrade (2003, p.9) a opinião pública, “é hoje mais sensível e exigente” devido ao desenvolvimento dos órgãos de comunicação e às facilidades das informações. A veracidade dos factos faz com que esta torne-se rigorosa.

Um dos objectivos das Relações Públicas é influenciar a opinião pública. Para isso este profissional precisa compreender a essência e o sentido da opinião pública (Canfield, 1991).

Actualmente, as organizações se preocupam em manter bem informado os seus Públicos de forma a conquistar a sua confiança. É nesse contexto que surge os profissionais de Relações Públicas para estabelecer uma boa comunicação entre uma organização e os seus públicos, harmonizando os conflitos inerentes ao funcionamento da mesma.

Na concepção de Relações Públicas estão presentes as componentes-chave, como a informação, a persuasão e a comunicação.



Segundo Lindon, Lendrevie, Lévy, Dionísio & Rodrigues (2010), não existe uniformidade conceptual entre os vários autores no que se refere ao conceito de relações públicas (RP). Para Gonçalves (2010, p.10), está-se “longe de possuir uma definição consensual sobre o que são de facto as Relações Públicas”. O autor supracitado continua ainda dizendo que o facto de não haver esse consenso deve-se à perplexidade da qual o papel das Relações Públicas nas organizações e também, sendo ela uma ciência social e não exacta, o que dificulta a precisão quanto ao seu conceito.

A cada dia constata-se a relevância das Relações Públicas e as necessidades do desenvolvimento nas instituições, o que nos leva a consentir que o profissional desta área tem o papel proeminente na construção da identidade e na conquista do seu reconhecimento. “As Relações Públicas assumem-se como um instrumento vital de ajustamento, interpretação e integração dos indivíduos, dos grupos e da sociedade”

(Sebastião 2009, p.59). Pois, é o elo que estabelece relacionamentos produtivos para que a organização alcance o sucesso.

O profissional de Relações Públicas é um mediador fundamental na proliferação de um ambiente harmónico entre o público interno e externo para o aperfeiçoamento de uma comunicação eficaz.

Para Gonçalves (2012, p. 21) Cutlip e Center “foram os primeiros a elevar as Relações Públicas a um lugar de responsabilidade dentro da organização”.

O conceito de Relações Públicas tem várias significações que vem evoluído ao longo dos tempos. Por causa do não consenso em relação ao conceito das Relações Públicas, têm surgindo várias definições.

Andrade (1983) salienta que a definição de Relações Públicas não é consensual porque, as Relações Públicas podem ser uma filosofia, uma dinâmica, uma atitude ou um processo (cit. por Silva e Tófani, 2008, p. 5)¹¹.

De acordo com o Instituto Britânico de Relações Públicas, as Relações Públicas são o esforço deliberado, planificado, coeso e contínuo da Alta Administração no sentido de estabelecer, manter e conservar o entendimento entre os grupos ou as organizações com as quais estabelece contacto (cit. por, Sebastião, 2009, p.72).

Relativamente ao conceito acima referido, é de realçar que as relações públicas são definidas como forma de planeamento da gestão, garantindo a compreensão mútua dentro e fora da organização, na construção de uma boa imagem, informando para assim criar uma reputação credível da instituição perante os seus públicos.

Já a Associação Brasileira de Relações Públicas designou a profissão de Relações Públicas como a “actividade e o esforço deliberado, planejado e contínuo para estabelecer e manter a compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os grupos de pessoas que esteja, directa ou indirectamente, ligada” (Portal de Relações públicas: www.portal-rp.com.br).¹²

¹¹ Relações Públicas na Humanização do Atendimento Hospitalar por Natália Silva e Flávio Tófani http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Relacoes_publicas_na_Humanizacao_do_atendimento_hospitalar.htm, consultado a 12/07/20012

¹² Portal de Relações Públicas: “Definição de Relações Públicas”

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

As Relações Públicas é uma função administrativa que avalia as atitudes públicas, identifica as directrizes e a conduta individual ou da organização na busca do interesse público, e planeja e executa um programa de acção para conquistar a compreensão e a aceitação públicas (Grunig¹³)

Recapitulando a ideia do Grunig, podemos destacar que o autor define relações públicas como função de gestão que controla, desenvolve estratégias e implementa acções do interesse global na conquista dos seus públicos.

Relações Públicas significa compreensão, diálogo, entendimento, união, esforço, integridade, gestão de comunicação entre a organização e o seu meio envolvente.

Associação sueca define que o trabalho de relações públicas é baseado numa comunicação planeada e cumpre um papel muito importante em qualquer empresa, fábrica, instituição organização ou associação. O trabalho de relações públicas gere e desenvolve o nível de confiança necessário dentro da organização para criar liberdade de acção nas actividades que estiverem a decorrer ou estejam planeadas, Associação Sueca de Relações Públicas

(BlogRelaçõesPúblicas:www.brunoamaral.com/relacoes-publicas/)¹⁴.

De acordo com a definição acima citado, podemos aferir que as Relações Públicas apostam num elemento chave, uma comunicação planeada para o desenvolvimento da organização, onde o trabalho deste profissional baseia-se também através de confiança que reside no seio da instituição.

Na esteira do Bernays “as Relações Públicas são uma tentativa de, através de informação, persuasão e adaptação, conseguir o apoio público para uma actividade, causa, movimento ou instituição” (cit. por Lloyd& Lloyd, 1995, p.37).

Na perspectiva de Baus “As relações públicas são uma combinação de filosofia, sociologia, economia, línguas, literatura, jornalismo, psicologia, comunicação e outros conhecimentos num sistema de compreensão humana”(cit. por Lloyd& Lloyd 1995, p.37).

http://www.portal-rp.com.br/historia/parte_13.htm, consultado a 12/03/2012

¹³ http://www.sinprop.org.br/Relacoes_Publicas/relacoes.htm, consultado a 12/03/2012

¹⁴ www.brunoamaral.com/relacoes-publicas/ consultado a 12/03/2012

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

Fundamentado na definição de Baus podemos dizer que as Relações Públicas tem uma dimensão social porque, tem várias direcções a analisar num processo de compreensão e relacionamento harmonioso.

Na linha de Baus, as relações públicas são um sistema de apoio para todas as áreas sociais, sendo ela uma área de formação mais habilitada para compreender os diferentes públicos (cit. Lloyd& Lloyd,1995,37).

Ainda Byoir “ As Relações Públicas são o que quer que cada pessoa profissional pense que seja” (cit. por Lloyd & Lloyd 1995, p.37).

Já Cutlip &Center define Relações Públicas como a comunicação e interpretação, e as comunicações e ideias de uma instituição para os seus públicos e a comunicação de informação, ideias e opiniões destes públicos para a instituição, num esforço sincero para estabelecer uma reciprocidade de interesses, para com isso conseguir um ajustamento harmonioso da instituição à sua comunicação” (cit. por Lloyd &Lloyd, 1995, p.38)

Winner (1991, p.9), refere que as Relações Públicas” estão relacionadas com a manutenção de um relacionamento harmonioso e compreensivo entre as várias partes de uma organização e todos os grupos que com ela mantêm um relacionamento”.

A sobrevivência das organizações provém essencialmente do relacionamento profícuo entre os públicos internos e externos ligados a uma instituição (Winner, 1991, 9)

Todas as definições aqui referenciadas mostram que, para que uma organização tenha sucesso é fundamental um relacionamento proveitoso e equilibrado entre os públicos e a organização, tendo como alicerce os elementos vitais (comunicação, informação e persuasão) para o incremento dessas relações.

De uma forma geral podemos concluir que as relações públicas são designadas praticamente por todos os autores de forma semelhante, mormente nas relações entre as organizações e os públicos, os meios utilizados na construção da credibilidade e confiança, na implementação de uma política favorável para um relacionamento eficaz.

É de referir ainda que o Profissional de Relações Públicas serve como uma ponte nas relações entre a organização e seus derivados públicos na garantia de satisfação dos

interesses de ambos os lados. As Relações Públicas faz com que a organização e seus públicos caminhem juntos consoante interesse de ambos.

1.3 Papel das Relações Públicas

As Relações Públicas estudam os relacionamentos entre as organizações e os seus públicos e também é responsável pela parte comunicacional da organização. Por isso o profissional de relações públicas precisa de vários elementos para organizar e planejar os objectivos delineados de uma empresa para alcançar o sucesso almejado.

Para Lindon, Lendrevie, Lévy, Dionísio & Rodrigues (1997, p.350) nesses objectivos são levados em conta os seus diversos públicos nomeadamente: “aumentar a credibilidade da empresa, produtos e serviços, manter os colaboradores bem informados sobre as suas actividades, contribuindo para o seu envolvimento, criar e aumentar a notoriedade da empresa e dos seus produtos/serviços, atrair investidores, criar boas relações de vizinhança com a comunidade local etc.

Todavia são diversos os papéis atribuídos aos profissionais de relações públicas na gestão de uma comunicação bidirecional entre a organização e seus públicos.

O papel do profissional de Relações Públicas “é manter os públicos tanto interno como externo bem informados, identificar os grupos e garantir o entendimento entre eles e a administração”.¹⁵(blog relações públicas:www.brunoamaral.com/relacoespublicas/).

Este profissional é o responsável pela comunicação integrada da organização, pela sua comunicação com os mais diversos públicos, por isso são vários os papéis atribuídos às Relações Públicas como: planejar, executar, avaliar as políticas de relacionamento, de maneira ética e estratégica, com todo os segmentos sociais dando suporte para que ela se adapte num ambiente de constante transformação¹⁶ (Relações Públicas).

¹⁵Blog de Relações públicas autor Bruno Amaral,
<http://www.brunoamaral.com/relacoes-publicas/> ,Consultado a 28/03/12

¹⁶ http://pt.wikipedia.org/wiki/Rela%C3%A7%C3%B5es_p%C3%BAblicas, consultado a 29/03/12

Broom e Smith (1979) “referem que o debate sobre o papel dos profissionais de relações públicas nas organizações tem sido alvo de grande interesse no âmbito da perspectiva sistémica” onde atribuíram teoricamente quatro papéis ao profissional de relações públicas (Cit. por Gonçalves, 2010, p.48).

1. **Prescritor especialista** na qual é considerado a autoridade sobre a comunicação, investiga e define os problemas de relações públicas, desenvolve programa e implementa-os, ou seja é o estratega da organização. Tudo que envolve a comunicação diz respeito a este profissional;
2. **Facilitador comunicacional** que actua como intermediário ao interpretar, mediar e manter aberta a comunicação bidirecional entre uma organização e os seus públicos. Trabalha a partir da ideia de que a compreensão mútua facilita o processo de tomada de decisões e providencia benefícios compartilhados”. Este também é responsável por manter a harmonia entre os públicos e a instituição;
3. **Facilitador da resolução de problemas** “procura identificar e resolver problemas trabalhando em conjunto com os envolvidos. Participa nas decisões estratégicas ajudando a estabelecer objectivos, a definir necessidades comunicacionais e aconselha sobre a implementação de programa de relações públicas”. Também serve como intermediário na resolução de obstáculos que aparecem no dia-a-dia.
4. **Técnica de comunicação** “possui elevada capacidade para desenvolver programas comunicacionais quer passem pela escrita de press releases (nota de imprensa), edição de publicações internas ou desenvolvimento de *websites*.” Esta função é de extrema importância visto que toda a parte da comunicação se concentra neste papel.

As relações públicas têm um papel de grande importância numa organização visto que, toda a parte comunicacional é gerida e planeada pelos profissionais de relações públicas.

1.4 Funções das Relações Públicas

De acordo com De Sousa Andrade (2003, p. 41) “a fixação do quadro de funções de relações públicas decorreu de pesquisas realizadas no âmbito da confederação Interamericana de relações públicas e foi reconhecido por todas as entidades filiadas à Confiarp. São as funções básicas de relações públicas: Assessoramento, Pesquisa, Planejamento, Execução (Comunicação) e Avaliação.

Assessoramento – de acordo com De Sousa Andrade, o assessoramento abrange o atendimento às políticas de Recursos Humanos e de relações com os órgãos representativos dos empregados, de relações públicas e à política administração geral, no que diga respeito à posição da instituição perante a opinião pública, na tomada de decisões;

Pesquisa – Compreendem as pesquisas de opinião pública, as pesquisas de veículos de comunicação (mídia) e as pesquisas de âmbito administrativo, ou institucionais, rápidos inquéritos em relação aos órgãos públicos e entidades em geral, na comunidade em que a empresa está inserida, análise dos públicos da organização;

Planeamento – Envolve aspectos de orientação e formalização de objectivos e de fixação de prioridades. Cuida da elaboração do orçamento e dos custos dos serviços de relações públicas, preparar planos, programas e projecto básicos e específicos anual ou plurianual, planeja os esquemas iniciais de administração dos casos de crises e de imergências;

Execuções (comunicação) – abrangem a produção de material informativo e de todas as etapas acções a serem desenvolvidas nos sectores de divulgação, de informação e de contactos;

Avaliação – Compreendem as mesmas tarefas consignadas nas funções de pesquisa, sendo porém realizadas posteriormente todas as outras funções gerais, abrangem controlo do desenvolvimento das funções gerais, especialmente a função de execução, assim como propiciam a oportunidade de uma reformulação de planos e de projectos”.

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

As funções básicas e específicas de um profissional de Relações Públicas estão contidas em cinco grandes segmentos: Pesquisa; Assessoria e Consultoria; Planeamento; Execução e Avaliação¹⁷ (www.mundorp.com.br).

Pesquisa – promover pesquisas de opinião pública e audiências, analisar resultados e diagnostico, definir os públicos estratégicos da empresa e detectar situações que possam afectar a imagem junto à opinião pública;

Assessoria e Consultoria - Sugerir políticas de Relações Públicas para a organização, sugerir políticas de Propaganda Institucional e Apoio ao Marketing, sugerir atitudes ou mudanças de atitudes no tratamento com os sectores da opinião pública;

Planeamento - Elaborar Planeamento Estratégico de Comunicação para a organização, elaborar planos, campanhas e operações de Relações Públicas, planejar Campanhas Institucionais;

Execução - Comunicação entre empresa e públicos estratégicos (Implantar e coordenar as acções definidas no Planeamento Estratégico, definir projectos de comunicação dirigida aos públicos estratégicos da empresa);

- ❖ Acções de comunicação dirigida (elaborar publicações da empresa para funcionários, clientes, fornecedores - House Organs e Newsletter, Folhetos, Relatórios, organizar congressos, conferências, simpósios);
- ❖ Eventos e Promoções Especiais (Organizar eventos e encontros empresariais, que tenham carácter informativo para construir imagem como inaugurações, comemorações);
- ❖ Divulgação para a imprensa (Organizar e manter atualizado cadastro de jornalistas, Manter contatos permanentes com a Imprensa);
- ❖ Avaliação (Avaliar, com técnicas de pesquisa e análise, os resultados dos trabalhos de Relações Públicas desenvolvidos).

Krunch (2003, 100) no seu livro enfatiza as quatro funções para o processo de planeamento e gestão de Relações, nomeadamente: a função administrativa, a função estratégica, a função mediadora e a função política, e como é que estas funções podem

¹⁷ Mundo RP: “Funções das Relações Públicas “,

<http://www.mundorp.com.br/funcoes.htm> , consultado a 30/03/12

enquadrar nas teorias de Ehling, White e Gruning (1992), teoria interorganizacional, teoria de gerenciamento ou administração, teoria da comunicação e teoria de conflitos – resoluções;

Função Administrativa – para Simon (1994, 18), “as relações públicas constituem a função administrativa que avalia as atitudes do público, identifica as políticas e os procedimentos de uma organização com o interesse público e executa um programa de ação e comunicação para obter a aceitação do público” cit. por Krunsch, 2003, p.18).

Função Estratégica – “ significa ajudar as organizações a se posicionar perante a sociedade, demonstrando qual a razão de ser do seu empreendimento (missão, valores, no que acreditam e o cultivam, bem como a definir uma identidade própria e como querem ser vista no futuro”;

Função Mediadora – Marques de Melo (1977) refere-se a comunicação no seu verdadeiro sentido, informar, prestar informação, isto é estabelecer comunhão, participar da comunidade através de intercâmbio de informações (cit. por Krunsch, 2003, p. 105);

Função Política – Henzy Mintzberg menciona que as Relações Públicas lidam com relações de poder dentro das organizações, confrontações, crises e conflitos sociais, é fundamental compreender como se processam as relações de poder no interior das organizações e a sua influência nas relações com o ambiente externo (cit. por Krunsch, 2003, p.109). São estas as funções que fazem com que a atividade das Relações Públicas sejam de grande interesse para uma organização.

Para além dessas funções Kunsch ainda acrescenta que segundo o Conselho Federal de Profissionais de Relações Públicas (Conferp) no Brasil, definiu como funções específicas de Relações Públicas: Diagnosticar o relacionamento entre entidades com seus públicos; Prognosticar a evolução da relação dos públicos diante das suas ações das entidades; Propor políticas e estratégias que atendam às necessidades de relacionamento das entidades com seus públicos; Implementar programas e instrumentos que assegurem a interação das entidades e seus públicos. Estas funções vem reforçar ainda mais que este profissional desempenha funções essenciais para a consecução de objetivos. Para a realização dessas funções é exigido as Relações

Públicas várias habilidades técnicas e domínios em comunicação para poder acompanhar a evolução.

Como podemos observar são diversas as funções que podem ser realizadas pelo profissional das Relações Públicas.

1.5 Tipos de comunicação e instrumentos das Relações Públicas

Para falarmos das Relações Públicas temos que abranger os tipos e os instrumentos da comunicação. Porque um profissional ao planejar e preparar o seu trabalho precisa de adequar o tipo de comunicação aos instrumentos de acordo com os públicos.

Os tipos de comunicação são estabelecidos de acordo com a classificação de cada público (colaboradores denominados público interno, consumidores, comunidade, fornecedores, investidores, poderes públicos, órgãos de comunicação social público externo), todavia estas classificações dependem de cada empresa e tipo de serviços e produtos que prestam e oferecem.

Lindon, Lendrevie, Lévy, Dionísio & Rodrigues (2010, 354) apresenta vários tipos de comunicação: comunicação institucional, comunicação de produto, relação com os media, comunicação interna, relações na internet, relação com a comunidade local, relações governamentais, comunicação financeira, comunicação ambiental e comunicação de crise.

Comunicação Institucional – Segundo os autores acima supracitados referem que, “um profissional de Relações Públicas é um construtor de pontos”, entre a organização e seus públicos. Este profissional constrói relações de longo prazo, baseando numa comunicação biunívoca entre os públicos e a empresa, na construção da imagem e de notoriedade. É de referir que esta relação de longo prazo é um processo lento e complexo, isto é, é o resultado de uma boa estratégia e acções de comunicação implementadas, o que resulta de união e articulação dos elementos contribuindo assim para o sucesso da organização.

Comunicação do Produto – As Relações Públicas apresenta-se como um importante instrumento da comunicação de produto/serviços. Este profissional preocupa-se com a

eficácia e credibilidade dos produtos oferecidos para assim, criarem uma relação de confiança. As actividades das “Relações Públicas resulta em acções e não em palavras” Lindon, Lendrevie, Lévy, Dionísio & Rodrigues (2010, p.359) e, também na capacidade de mobilizar os líderes de opinião e os media. Assim, faz com que consigam garantir a confiança e credibilidade junto dos públicos, que nem sempre se consegue por outras formas de comunicação. Comunicar um produto /serviço exige estratégias planeadas e este profissional precisa estar dotado de habilidades e técnicas para poder desempenhar o seu papel.

Relações com os Media – Surgem como um tipo de comunicação, pois os medias são o veiculo de transmissão de mensagem junto de públicos na formação de opiniões. Por isso é fundamental que as empresas saibam e estejam preparados para comunicar de forma adequada e regular com os órgãos de comunicação social. Isso só é possível com uma relação de confiança e esforço continuado por parte do profissional das Relações Públicas. Há várias forma de comunicação com os media mormente: a Conferência de Imprensa, as Entrevistas, Press-Release e Internet. É muito importante a organização manter um bom relacionamento com os media porque são eles o veiculo da informação. Manter essa ligação vai reforçar a relação dos media com a organização ou seja a criação e manutenção de laços de confiança.

Comunicação Interna – As organizações as vezes se esquecem do público interno e se preocupa mais com o público externo, não pode acontecer porque, os colaboradores são a peça chave para o sucesso de uma empresa. São eles o veículo da difusão externa da imagem da empresa, pois á que haver congruência entre o público interno externo senão, a informação não passa. A comunicação interna visa gerir a imagem interna da organização, apoiar nas acções estabelecidas e na divulgação da informação.

Relação Públicas na Internet – Com a era da globalização, é imprescindível para as empresas a criação do site para a orientação da comunicação com os seus públicos. O site é uma ferramenta indispensável na divulgação de informações, temas relacionados com empresa para a melhoria da informação para todo o tipo de público. Com a utilização dos instrumentos como o newsletter eletrónica, e-mail faz com que os públicos requerem informações do seu interesse. Hoje em dia, toda organização precisa estar na internet porque os públicos já se encontram nesta comunidade digital.

Relação com a Comunidade Local – Um bom relacionamento com a comunidade local onde a organização está inserida, é muito importante para a sua integração. Com o envolvimento da comunidade nas actividades e acções, ajuda a criar relações de confiança e solidifica o relacionamento com os públicos e os líderes locais. Uma boa relação com a comunidade pode fazer com que a organização progrida

Relações Governamentais – Sendo o estado o agente regulador dos agentes económicos, é essencial uma comunicação adequada direccionada aos agentes afim de, resolver de melhor maneira os problemas e os seus interesses no que diz respeito a legislação e regulamentos.

Comunicação Financeira – Uma das maiores preocupações das empresas é obtenção do lucro, como tal, a comunicação financeira assume cada vez um papel de relevo nas organizações junto da comunidade financeira local e mundial. Uma comunicação Financeira de excelência permite que os responsáveis estejam bem informados acerca da economia das empresas.

Comunicação Ambiental – A comunicação ambiental tem adquirido muita importância hoje em dia, isso deve-se a uma mudança de comportamento e responsabilidade com o ecossistema. Por isso, é induzida uma comunicação de forma a sensibilizar associações ambientais e poderes públicos junto das organizações. As organizações mostram-se preocupadas com o ecossistema e manifestam a sua solidariedade para uma mudança de atitude tanto dos responsáveis das organizações e dos públicos. É preciso ter responsabilidade social perante a sociedade e ambiente que nos acolhe.

Comunicação de Crise – A crise é algo que pode acontecer e ameaçar o equilíbrio de uma organização. “As organizações vêm – se confrontadas com uma diversidade de situações adversas” Lindon, Lendrevie, Lévy, Dionísio & Rodrigues (2010, p.362), o que pode intitular-se de crises. As Relações Públicas podem gerir as crises da seguinte forma:

- ❖ A melhor forma de lidar com a crise é antecipá-la ou seja tentar fazer exercício do tipo, ter uma actuação preventiva;
- ❖ Deve haver um plano ou manual de procedimentos, e também depende da forma como se lida ou comunica a crise.

O profissional de Relações Públicas no momento da crise precisa actuar de forma clara e aberta com os públicos, para não fomentar a desconfiança por parte deles. Agir com transparência é um factor importante no desenlace deste processo.

A comunicação com todos os níveis de administração facilita a comunicação e permite que a organização esteja bem preparada para agir.

Instrumentos das Relações Públicas

São vários os instrumentos das Relações Públicas para comunicação e divulgação de informações para os seus públicos.

Estes instrumentos servem de canal de informação para comunicar tanto o público interno como externo (Sebastião 2009, 75).

Os instrumentos das Relações Públicas permitem que este profissional informe aos públicos com maior exactidão e rapidez dos assuntos da organização.

Para Sebastião (2009, p.75) “os instrumentos de Relações Públicas podem ser agrupados em meios materiais e meios humanos”.

Os **Meios materiais** referidos pela autora são:

- ❖ Correspondência empresarial
- ❖ Jornal da empresa/revista/boletim/folhetos/material impresso/house organs – servem de canal de comunicação mais particularmente para o público interno
- ❖ Jornal de parede – destinados a informações úteis
- ❖ Press release/Conferência de Imprensa – Relações com os media
- ❖ Relatórios/Documentação da especialidade – serviços das organizações
- ❖ Legislação específica – Estatutos das organizações, leis orgânicas
- ❖ Material audiovisual e fotográfico – Historial
- ❖ Internet e Intranet – os meios que vieram dinamizar a comunicação bilateral
- ❖ Caixa de sugestões – Especialmente para uso dos funcionários, dos consumidores, da comunidade
- ❖ Manual de acolhimento – Onde consta a caracterização da empresa, produtos/serviços, capital social, organigrama, etc

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

- ❖ Team Building – Actividades lúdicas promovidas para o convívio entre os colaboradores.
- ❖ Concursos, bolsas de estudo, prémios - Incentivos e apoios a empregados e seus familiares
- ❖ Bolsas de formação – dirigidas a colaboradores, á comunidade e aos media.

Meios Humanos

- ❖ A equipa de Relações Públicas
- ❖ Responsável pelo jornal, boletim e revista
- ❖ Outros departamentos relacionados com a comunicação
- ❖ Órgãos de Comunicação Social

Cada meio material relatado, mostra funções destinadas a cada público para se comunicar da melhor forma possível.

1.6 Saúde

O conceito saúde desde sempre foi um tema de grande importância por se tratar do bem-estar físico e psicológico das pessoas.

Actualmente, há uma maior preocupação com a saúde, as pessoas mostram uma grande mudança de atitude e comportamento em relação ao cuidado com o seu corpo e a sua mente. Porém essa inquietação abarca a todos os géneros tanto para os homens como para as mulheres.

É um desafio para todos transformar nossos hábitos de viver, modificar a nossa atitude e comportamento para educar o nosso corpo e a nossa mente às certas doenças e não só, cuidar, para que tenhamos sempre uma vida saudável. Todavia, para isso é necessário que estejamos dotados de condições de habitabilidade, educação, higiene, direito á saúde, e principalmente á vida. Sendo assim, um dos objectivos da Politica Nacional de

Saúde “é ganhar a batalha da qualidade e satisfazer as necessidades dos utentes” (Republica de Cabo Verde – Ministério da Saúde¹⁸).

“A evolução positiva dos indicadores de saúde testemunha os ganhos conseguidos, colocando Cabo Verde numa posição invejável na nossa sub-região e contribuindo para a nossa graduação a país de desenvolvimento médio” (Republica de Cabo Verde – Ministério da Saúde)¹⁹.

Organização Mundial de **Saúde** OMS (1948), define a saúde como "um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afecções e enfermidades"²⁰.

1.7 As Infecções Sexualmente Transmissíveis

Segundo Bannister, Begg & Gillespie (2003) “Infecção é uma doença causada por um organismo patogénico”.

Falar das Infecção sexualmente transmissíveis (IST) nos levam a considerar tanto os homens como as mulheres entretanto, o objecto de estudo são as mulheres. Uma inquietação de elevada importância no que toca a saúde íntima da mulher.

Para Bannister, Begg & Gillespie (2003, p.355) Tanto homens como as mulheres estão sujeitos a adquirir as IST, porém “as mulheres são as mais vulneráveis devido a uma sexualidade activa mais cedo do que os homens”. “A uretra e o colo do útero da mulher são vulneráveis à invasão por patógenos sexualmente transmitidos”.

Ainda Bannister, Begg & Gillespie (2003, p. 355) “Em ambos os sexo, o tracto genital pode actuar como porta de entrada para doenças sistémicas ou bacteriana “.

Portal de Saúde Sexual e Reprodutiva define “Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST) são doenças contagiosas cuja forma mais frequente da transmissão é através das relações sexuais (vaginais, orais ou anais) ”.²¹

¹⁸ Ministério de Saúde: “Política Nacional de Saúde-reformar para uma melhor saúde” Praia,2007,

¹⁹ Ministério de Saúde: “Política Nacional de Saúde-reformar para uma melhor saúde” Praia,2007,

²⁰ <http://www.alternativamedicina.com/medicina-tropical/conceito-saude>, Consultado a 16/12/11

Os dados apontam às mulheres a maior taxa de infecções sexualmente transmissíveis sendo elas as mais vulneráveis e muitas vezes mais activas do que os homens (Bannister, Begg & Gillespie 2003, 355).

Em cabo Verde se assiste cada vez mais a uma maior preocupação em cuidar da saúde, vêm-se constatando uma enorme mudança de atitude em relação a saúde e as doenças transmissíveis e não transmissíveis.

As infecções Sexualmente Transmissíveis exigem cuidados necessários para que se possa reduzir a sua incidência. Isso depende muito, da responsabilidade de todos e do comportamento sexual de cada pessoa.

Há vários tipos de Infecções Sexualmente Transmissíveis, as mais conhecidas são:

- ❖ VHI /SIDA
- ❖ Clamídia
- ❖ Gonorreia ou Blenorragia
- ❖ Herpes Genital
- ❖ Hepatite B
- ❖ Vírus de Papiloma HPV
- ❖ Sífilis
- ❖ Cancróide (Úlcera Mole)

Os Sintomas de IST nas mulheres

- ❖ Corrimentos com mau odor a nível da vagina
- ❖ Prurido, ulcerações, abscessos, inflamação da vulva ou no interior da vagina
- ❖ Dores e ardor quando urina
- ❖ Dores e ardor durante as relações sexuais
- ❖ Vermelhidão no palato e na faringe
- ❖ Hemorragias fora do período da menstruação
- ❖ Inflamações na zona genital
- ❖ Dor de barriga
- ❖ Menstruação irregular
- ❖ Dor difusa no cólon

²¹ <http://www.apf.pt/?area=001&mid=007>, consultado a 16/12/11

Inflamações, ulceração no ânus.

VHI/SIDA – Fauci, Braunwald, Isselbach, Wilson, Martin, Kasper, Hauser e Longo (1999, p. 35) cita que “ A SIDA é causada pelos retrovírus humanos VHI-1 e VHI-2. VIH-1 é a causa mais frequente no mundo”.

“**VIH-** É a abreviatura para Vírus da Imunodeficiência Humana e é responsável pelo desenvolvimento de complicações no sistema imunitário e aparecimento da SIDA (Síndrome de Imunodeficiência Adquirida) último estágio da doença”.²²

Clamídia – “A Clamídia é uma infecção do tipo bacteriano que pode afectar o pénis, a vagina, o colo do útero, o ânus, a uretra, a garganta ou os olhos”(ww.apf.pt).²³

Esta infecção é uma das mais comuns em todo o mundo e tem aumentando constantemente nos últimos 20 anos. É preciso ter muito cuidado com esta infecção porque ela contribui para a infertilidade devido à infecção pélvica e infecção nos recém-nascidos durante o parto (Bannister, Begg & Gillespie 2003, 360).

Os sintomas apresentados são: dor pélvica, corrimento vaginal, dor durante a relação sexual ou ao urinar e hemorragia entre as menstruações.

Gonorreia ou Blenorragia – É uma infecção originada por bactéria chamada gonococo, que provoca inflamação no aparelho genital; vagina, ânus garganta e colo de útero, quando não tratada provoca infertilidade ou gravidez ectópica. A gonorreia não apresenta sintomas mas consultas frequentes ao médico é fundamental para a sua detecção porém, quando manifesta sintomas geralmente são: dor pélvica, hemorragia, febre, vômitos, corrimento de cor amarelada ou esverdeada, inflamação da vulva, etc. (www.apf.pt).

²² APF: <http://www.apf.pt/?area=001&mid=007>, consultado a 16.12.11

²³ APF: <http://www.apf.pt/?area=001&mid=007>, consultado a 16.12.11

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

Herpes Genital – herpes também é uma das infecções causado por dois vírus, herpes simplex tipo 1 e tipo 2. Os sintomas manifestados são: bolhas e lesões na área genital, acompanhado por dor , prurido e ardor ao urinar .

Não existe cura para esta infecção porém, pode ser tratado para atenuar as queixas e os sintomas sendo ela recorrente o seu aparecimento (www.apf.pt).

Hepatite B - É uma infecção causada por um vírus (HVB).

A hepatite B está na origem das complicações mais graves, como a cirrose ou o cancro de fígado, contudo pode em determinados casos ser eliminado pelo organismo.

Vírus de Papiloma HPV – existem mais de 100 tipos de HPV. Estima-se que 80% das mulheres tenham contacto com o vírus em alguma fase da sua vida. Na maioria das situações não resultam em problemas mais graves. Contudo, se o sistema imunitário estiver vulnerável pode tornar-se uma infecção persistente.

Quanto ao tratamento incluem criocirurgia, excisão cirúrgica, electrodissecção e excisão cirúrgica.

Sífilis - é uma infecção sistémica crónica, causada pela espiroqueta *Treponema pallidum*, Fauci, Braunwald, Isselbach, Wilson, Martin, Kasper, Hauser e Longo (1999, 412), ou seja uma bactéria chamada *treponema pálido* que afectam a vagina, os lábios e a boca. Os sintomas da Sífilis não são claros e variam consoante a fase da doença, contudo quando se manifesta aparece, úlcera nos órgãos genitais, na boca, na mama ou no ânus, febre, dores de cabeça, perda de peso, dores musculares e fadiga. Se não for tratada a tempo, pode acarretar danos graves no sistema nervoso, no coração e no cérebro (www.apf.pt).

Cancróide (Úlcera Mole) – É uma infecção genital causada ulcerativa local, causada por *Haemophilus ducreyi*, que ocorre no mundo inteiro e apresenta um importante problema à saúde.

O cancroide provoca úlceras genitais dolorosas com margens irregulares e induração minúscula que sangram facilmente (Fauci, Braunwald, Isselbach, Wilson, Martin, Kasper, Hauser e Longo, 1999, 412).

Cancróide tem uma base mole, avermelhada, muito doloroso, com fundo purulento amarelo-esverdeado, sangra facilmente e de forma irregular.

Na mulher apresenta múltiplas lesões nos pequenos e grandes lábios (Blog Infecções Sexualmente Transmissíveis²⁴).

1.8 Transmissão/ Prevenção

SIDA - HIV

Segundo Fauci, Braunwald, Isselbach, Wilson, Martin, Kasper, Hauser e Longo (1999, 434), SIDA-HIV “estes vírus são transmitidos através do contacto sexual; contacto com sangue, hemoderivados ou outros líquidos orgânicos (como nos utilizadores de drogas endovenosas que partilham agulhas/seringas contaminadas), transmissão intraparto ou perinatal da mãe para filho ou através do leite materno”.

Quanto ao tratamento incluem aconselhamento, suporte psicossocial e triagem de infeções, conhecimento global dos processos patológicos associados à infeção por VIH e terapêutica antirretroviral.

“A prática do sexo mais seguro e de comportamentos sexualmente responsáveis é o modo mais seguro de evitar a infeção. Utilizar sempre o preservativo é uma das formas mais eficazes (...) nunca se deve partilhar uma seringa” (Infecções Sexualmente transmissíveis).²⁵

Clamídia

A infeção por clamídia transmite por via sexual e de mãe para filho e o seu tratamento é feito a base de antibioticos, doxiciclina, tetraciclina, azitromicina e ofloxacina (Fauci, Braunwald, Isselbach, Wilson, Martin, Kasper, Hauser e Longo 1999, 410).

²⁴ Blog Infecções Sexualmente Transmissíveis
<http://infecoessexualmentetransmissiveis.blogspot.com/2008/04/cancro-mole.html>, consultado a 29/05/12

²⁵ <http://www.apf.pt/?area=001&mid=007>

A prática do sexo seguro é forma mais segura para a prevenção da doença (www.apf.pt).

Gonorreia ou Blenorragia

Esta infecção também é transmitida por via sexual e de mãe para filho durante o parto. O tratamento inclui combinação de ceftriaxone e doxiciclina (Fauci, Braunwald, Isselbach, Wilson, Martin, Kasper, Hauser & Longo 1999, 407).

O uso de preservativo é também a forma mais segura de prevenção (www.apf.pt).

Herpes Genital

A sua transmissão ocorre por via sexual, do sexo oral e anal porém pode propagar –se através de carícias e beijos quando há contacto com lesões das zonas afectadas.

O uso de preservativo e abstinência sexual é a forma mais adequada de prevenção (www.apf.pt).

Quanto ao tratamento para herpes é aconselhado o uso de aciclovir, valaciclovir ou famaciclovir. Fauci, Braunwald, Isselbach, Wilson, Martin, Kasper, Hauser & Longo (1999, 418)

Hepatite B

É uma infecção extremamente contagiosa e as suas principais transmissões são: o esperma, secreções vaginais, o sangue, a urina a saliva e o leite materno.

Para prevenir desta infecção a forma mais adequada são: via sexual, sexo oral não protegido, transfusão de sangue (www.apf.pt).

Vírus de Papiloma HPV

Este vírus em determinados casos pode afectar a pele e causam verrugas ou seja a cerca de 40 tipos que atingem o aparelho genital originando condilomas, verrugas genitais e cancro do colo de útero.

Os factores de risco são: o contacto sexual, tabagismo e elevado números de parceiros. A prevenção mais adequada é o sexo seguro todavia já existe vacina que previne esta infecção (www.apf.pt).

Sífilis

Transmite – se pela prática sexual vaginal, oral e anal mas também pelos beijos mas menos frequente.

O tratamento para sífilis incluem Penicilina benzatinica, aquosa e procaínica, aos doentes alérgicos á penicilina administra-se Cloridato de tetraciclina.

A prática do sexo seguro é a mais conveniente (www.apf.pt).

Cancróide (Úlcera Mole)

Cancróide transmite-se através de contacto sexual com a pessoa infectada. Quanto a prevenção, o uso do preservativo é o mais seguro e também a manutenção de higiene íntima cuidada.

O tratamento abarcam ceftriaxone e ciproflaxina (Infecções sexualmente Transmissíveis).

Podemos realçar que é preciso dar mais atenção as ISTs, visto ser um problema que pode afectar a saúde íntimo das mulheres.

CAPITULO IV – Discussão da problemática: Relações Públicas e a comunicação sobre as Infecções sexualmente transmissíveis na ilha do maio

1.Relações Públicas e a comunicação sobre as ISTs

As Relações Públicas constituem um subsistema imprescindível dentro de uma organização no que toca a comunicação. Para um bom funcionamento da mesma é

necessário uma comunicação eficiente, compreender os públicos para que a informação transmitida seja de alcance de todos. Para Herbert & Peter Lloyd (1995,37) as Relações Públicas têm como função melhorar o entendimento mútuo entre uma organização e todos aqueles com quem ela entra em contacto, tanto dentro como fora. No que diz respeito ao estudo em curso podemos dizer que as Relações Públicas podem contribuir para a melhoria da comunicação e prevenção das Infecções Sexualmente Transmissíveis nas mulheres na Ilha do maio. Fomos pesquisar qual a percepção das mulheres, do médico, da enfermeira e da psicóloga em relação a essas infecções a fim de perceber como a comunicação procede em relação a essa problemática. Para a realização deste estudo foram colocados algumas questões como: O que sugeria para a melhoria do atendimento em relação às ISTs no Centro de Saúde do Maio? E como as relações públicas podem contribuir para a melhoria da comunicação e prevenção das Ist? São várias as respostas dadas pelas inquiridas e pelos entrevistados.

1.1 O atendimento no Centro de saúde do Maio sobre as ISTs

Uma comunicação planeada é a chave para o êxito de uma organização porque, tudo depende de uma boa comunicação e informação. A comunicação persegue um equilíbrio entre a organização e seus públicos. O profissional de Relações Públicas pode contribuir muito para a melhoria do atendimento e comunicação sobre as ISTs. Como Considera o atendimento no Centro de saúde do Maio? Essa é uma das questões colocadas as mulheres com o propósito de ter o conhecimento acerca do assunto em questão. Um bom atendimento demonstra a qualidade no serviço, isso deve – se a uma boa comunicação e uma boa prestação de serviço. Na esteira de Hunt e Gurnig “as Relações Públicas são áreas da comunicação organizacional que tem por obrigação avaliar e prognosticar o pensamento a as reacções dos públicos” (cit. por Kkunsch, 1997)²⁶. Já Bertrand (1991) afirma que as Relações Públicas são uma técnica de comunicação, através da qual o público toma conhecimento dos propósitos e realizações de uma organização. Os autores acima citados consideram que numa organização um

²⁶ Relações Públicas na Humanização do Atendimento Hospitalar dos autores Nátilia Silva e Flávio Tófani

http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Relacoes_publicas_na_Humanizacao_do_atendimento_hospitalar.htm, consultado a 16/06/12

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

profissional de comunicação é fundamental para gerir toda a parte da comunicação. As Relações Públicas funcionam como intérprete da gestão da organização, procurando informar e mobilizar os públicos Lindon, Lendrevie, Lévy, Dionísio & Rodrigues (1997, 350). Para a realização deste trabalho como já frisamos inquirimos 100 mulheres de forma a perceber como consideram o atendimento sobre as ISTs no centro de saúde. No que diz respeito as perguntas feitas as inquiridas podemos observar que elas afirmam, que o atendimento é aceitável mas ainda falta algo para fazer. Podemos observar no quadro abaixo as inquiridas demonstram que ao nível de atendimento é satisfatório. Quanto ao serviço prestado pelo centro de saúde do Maio a psicóloga Lenisa refere que “ prestam bom serviço, agora as informações passadas não faço ideia se falam sobre essas infecções no sentido de prevenirem ” (Entrevistada a 14/06/2012). Portanto é preciso fazer mais para que o serviço seja de alta qualidade.

Quadro nº 5

Atendimento no C.S em relação as ISTs	Frequência	%	% Acumulada
Muito boa	25	25,0	25,8
Boa	33	33,0	59,8
Aceitável	32	32,0	92,8
Má	1	1,0	93,8
Muito má	1	1,0	94,8
Ns/Nr	5	5,0	100,0
Total	97	100,0	

1.2 Sugestão para a melhoria do atendimento em relação às ISTs no Centro de Saúde

Um profissional de Relações Públicas tem por obrigação liderar a comunicação /informação com os diversos públicos de uma instituição. Cabe a este profissional mostrar a direcção o que deve ser feito para garantir os interesses tanto dos públicos como da organização. Uma outra questão que foi colocada as mulheres.O que sugeria

para a melhoria do atendimento em relação às ISTs no Centro de Saúde? Podemos ver que 47,4% das mulheres afirmam que é preciso a realização de palestras/fóruns/formações o que permitam obter mais informações acerca dessas infecções. Se observarmos o quadro abaixo notaremos que 32,1% das inquiridas estão de acordo que precisam de melhorar o atendimento, enquanto os 14,1 solicitam mais métodos como: mais preservativos, medicamentos. Para a psicóloga Lenisa “a colocação de cartazes com imagens no centro é importante para uma chamada de atenção a respeito da problemática no sentido de diminuir e ter mais conhecimento” (Entrevistada a 14/06/2012). A enfermeira Maria Soares sugere que “a população deveria abrir-se mais deixar o medo e a timidez de lado, principalmente as mulheres” (Entrevistada a 12/06/2012), isto quer dizer que, para melhor fazer o seu trabalho as mulheres tem ser mais proactivos e procurar mais informações sobre esta problemática.

Quadro nº6

Sugestão para melhoria do atendimento	Frequência	%
Métodos	11	14,1
Melhor atendimento	25	32,1
Palestra/Formação	37	47,4
Técnicos	5	6,4
Sigilo	4	5,1
Outros	20	25,6

1.3 A divulgação da informação sobre ISTs

Para Cutlip e Center a divulgação de informação significa “ A disseminação de informação, tornando os assuntos públicos do ponto de vista daquele que deseja informar os outros” (cit. por. Herbet & Peter Lloyd, 1995, p.39). Podemos enaltecer que a divulgação de informação é fulcral para dar a conhecer o assunto. Em relação a questão da divulgação da informação sobre ISTs, a enfermeira Maria Soares realça que fazem “a divulgação dessas infecções na saúde reprodutiva, através de visitas domiciliárias, também sou convidada às vezes pelas escolas para orientar palestras sobre

este tipo de Infecções” (Entrevistada a 12/06/2012), na mesma linha o médico Dr. Domingos reforça ainda que “na saúde reprodutiva tem programas de divulgação, temos algumas actividades que somos convidados frequentemente para orientar palestras sobre as Infecções Sexualmente Transmissíveis, como se previne, a sua transmissão, há um programa na rádio comunitária voz de Djarmai na Ilha que é feito por um enfermeiro” (Entrevistado a 16/06/2012), enquanto a psicóloga Lenisa diz não ter “ ideia da forma que fazem a divulgação dos serviços, do que têm feito ou se faz a respeito das Infecções Sexualmente Transmissíveis” (entrevistada a 14/06/2012). Isso mostra que já foi feita muita coisa mas é preciso apostar mais em mais fóruns e distribuição de folhetos com imagens e informações acerca do conteúdo abordado.

1.4 Dados estatísticos das Infecções Sexualmente Transmissíveis nas mulheres na cidade do Porto Inglês.

Questionado sobre os dados estatísticos das Infecções Sexualmente Transmissíveis nas mulheres na cidade do Porto Inglês, a enfermeira Maria Soares facultou-nos os dados estatísticos das ISTs dos anos 2010, 2011 e 2012. Podemos observar o quadro abaixo que a proeminência do ano 2011 houve mais taxas de infecção das ISTs. O que pode verificar nos meses de Maio com 22 casos, Julho 20 casos e Fevereiro 19. No que respeita ao ano de 2010 podemos observar que os valores de Janeiro a Maio estão razoáveis entretanto, há um aumento de 6 a 17 casos de Maio a Junho, já no ano vigente de Janeiro a Maio houve uma oscilação de valores. Podemos relacionar estes valores a falta de informação e timidez como a psicóloga refere que “Talvez as pessoas não tenham ideia desse tipo de Infecções e que se transmite por via sexual” (Entrevistada a 14/06/2012). Para o médico a impressão é que as ISTs não têm diminuído, Visto que pelas pessoas que atende e pelo que tem visto nos dados pensa que não (Entrevistado a 16/06/2012). É preciso sensibilizar as mulheres ao uso de preservativo para a prevenção dessas infecções, e assim cuidar da saúde que é um bem fundamental para a nosso bem-estar físico e mental ou seja proteger o nosso corpo dos males que assola. Não podemos deixar de reforçar a nossa inquietação só com o género feminino mas, abrange também aos homens embora, o nosso estudo tem o foco nas mulheres. É de realçar que o ano de 2011 apresenta valor mais alto embora, o ano de 2012 ainda não tenha terminado. Por isso, a nossa insistência numa comunicação de eficiência em que, o profissional de

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

Relações Públicas pode desenvolver actividades relacionadas com este tema para a prevenção e informação das Infecções Sexualmente Transmissíveis.

Dados estatísticos das Infecções Sexualmente Transmissíveis na Ilha do Maio²⁷

Meses	2010	2011	2012
Janeiro	1	8	12
Fevereiro	7	19	7
Março	6	15	12
Abril	9	6	12
Maio	6	22	9
Junho	17	16	
Julho	10	20	
Agosto	13	4	
Setembro	7	12	
Outubro	3	3	
Novembro	5	13	
Dezembro	10	7	
Total	94	145	52

1.5 Sensibilizar as mulheres e porque não com as famílias no sentido de melhor prevenirem às Infecções Sexualmente Transmissíveis

Uma das tarefas das Relações Públicas também é de sensibilizar os públicos para uma mudança de atitude, como neste caso sensibilizar as mulheres e as famílias para a prevenção das Infecções sexualmente Transmissíveis. “Os Relações Públicas são embaixadores de suas organizações e devem estar a frente das políticas e estratégias organizacionais, prontos, aptos a defendê-la quando necessário ou orientá-la sobre qual

²⁷ Dados estatísticos fornecidos pela enfermeira responsável da saúde reprodutiva do centro de saúde do Maio

o melhor caminho ou direção a seguir” refere Relações Públicas Milene Gonçalves²⁸.. As Relações Públicas Por meio de campanhas de sensibilização e humanização com os pacientes/usuários, as instituições de saúde podem externar ao público interno os planos de comunicação²⁹. Costumam fazer algum trabalho de sensibilização com as mulheres e porque não com as famílias no sentido de melhor prevenirem às Infecções Sexualmente Transmissíveis? Uma das questões colocadas a enfermeira Maria Soares afirma que “sim, centro de saúde juntamente com outras instituições como, escolas, cruz vermelha e centro de formação e juventude. Aconselhamos sempre o uso de preservativo para a prevenção, ser mais responsável a fim de evitar o contágio” (Entrevistada a 12/06/2012). É preciso fazer muito mais para que as mulheres e famílias sensibilizam para a prática do sexo seguro. É preciso que as unidades de saúde juntamente com os profissionais de saúde e de comunicação e a sociedade organizem para sensibilizar as mulheres e as famílias para a mudança de comportamento no que toca as infecções sexualmente transmissíveis. Por isso, a nossa preocupação em dar ênfase a este profissional de comunicação para mostrar a sua competência, na gerência da comunicação em todos os níveis. É preciso mostrar maior preocupação com a saúde porém, tudo depende de uma comunicação de qualidade.

1.6 Défice de conhecimento por parte de alguns profissionais de saúde e as mulheres no que tange às Infecções Sexualmente Transmissíveis

Numa organização os profissionais devem estar sempre preparados para informar os públicos de qualquer assunto que diz respeito a organização. Neste caso os profissionais de saúde precisam obter maior conhecimento dessas Infecções para o esclarecimento dos utentes. Afirma o Dr. Domingos, o médico local que “é normal haver, às vezes pode surgir dúvidas mas, o grosso modo estão preparados para esclarecimento mas sempre pode surgir dúvidas. Quanto as mulheres só têm noção basicamente das Infecções

²⁸ Milene Gonçalves Relações Públicas Reg. 3026 Conrerp 2ª região SP/PR
<http://pt.scribd.com/doc/2020164/Relacoes-Publicas-saude-para-sua-comunicacao-institucional>,
consultado a 16/07/2012

²⁹ Relações Públicas e Saúde autoras Ana Carolina, Isabela, Isadora e Sheila
<http://espacorp.wordpress.com/2010/10/14/relacoes-publicas-e-saude/>, consultado a 16/07/2012

Sexualmente Transmissíveis mais comuns, os menos falados penso que não” (Entrevistado a 16/06/2012). Em relação aos profissionais de saúde, estes precisam estar constantemente informadas sobre tudo que diz respeito as doenças e infecções sexualmente transmissíveis, para informar aos utentes dos riscos, dos tratamentos e recomendar medidas de prevenção. Os profissionais de saúde também abrangem os técnicos administrativos, os profissionais de comunicação entre outros, juntos na melhoria da comunicação no sistema da saúde. As mulheres precisam de serem bem informadas para poderem ter ideia dos riscos que correm no dia – dia a cerca das doenças e infecções que estão sujeitos a adquirir se não prevenir e obter informações necessárias. Por isso, é preciso incumbir nessas mulheres para a mudança de atitude em relação a todo o tipo de infecções. A relação entre os profissionais de saúde e os utentes deve ser claro e produtivo no que toca a transmissão da comunicação/informação e prevenção de doenças. Por isso, é necessário investir na formação dos técnicos, na comunicação interna nas organizações de saúde, na qualidade do atendimento dos profissionais da saúde, para melhorar a comunicação na saúde. Entretanto, é de referir que é preciso um profissional de comunicação ou seja um Relações Públicas para incrementar esta relação para dar mais importância a qualidade da comunicação que é essencial. Todas as organizações precisam das actividades deste profissional que é emergente para a sociedade.

É imprescindível a realização de formações, para que os profissionais de saúde adquirem novos conhecimentos sobre vários tipos de doenças para dar esclarecimento e informar sobre todo tipo de assunto.

1.7 Um gabinete de comunicação e atendimento que permite um melhor atendimento e informação às pessoas infetadas e afectadas pelas Infecções Sexualmente Transmissíveis

A nossa preocupação no que tange a comunicação é bem visível neste estudo porque, ela é um processo que as Relações Públicas utilizam para o desempenho das suas actividades, por isso a existência de um gabinete de comunicação é fundamental para este profissional desempenhar as suas funções. “A comunicação é sem dúvida um dos aspectos mais importantes e complexos dentro de um planeamento estratégico

organizacional” Relações Públicas Milene Gonçalves³⁰. Foi colocada esta questão no sentido de promover o uso deste departamento. Existe um gabinete de comunicação e atendimento que permite um melhor atendimento e informação às pessoas infectadas e afectadas pelas Infecções Sexualmente Transmissíveis? Afirma Dr. Domingos que no centro de saúde do Maio não há um gabinete de comunicação. Eles atendem as pessoas no consultório como sendo um espaço específico. Apesar de terem algum espaço. Talvez um gabinete de comunicação iria ajudar muito devido a sobrecarga de trabalhos segundo o mesmo (Entrevistado a 16/06/2012). Para Psicóloga Lenisa“ é bastante pertinente, seria uma mais-valia para colmatar lacunas que às vezes pode surgir. A questão que todos se conhecem isso pode ser uma barreira muitas vezes para ir ao PMI, a fim de obter mais informações. Tendo um gabinete de comunicação com algumas estratégias específicas para atingir a população, aí acredito que pode tentar resolver algum problema que muitas vezes é originado pela tal timidez” (Entrevistada a 14/06/2012). Podemos dizer que, a existência de um gabinete de comunicação seria uma mais-valia para uma organização visto que, este departamento é que controla e desenvolve a comunicação no seu mais alto nível tanto escrito, oral e gestual. A comunicação é sem dúvida um grande desafio para as organizações, porque todo o universo de políticas e estratégias depende da boa comunicação para o alcance dos objectivos traçados. Sendo as Relações Públicas um curso recente em Cabo Verde é normal que as organizações não têm um gabinete de comunicação onde este profissional possa exercer as suas funções, todavia cabe a este profissional conquistar o mercado e mostrar a sua potencialidade na gestão da comunicação e relacionamentos. Um gabinete de comunicação numa organização faz toda a diferença, porque estamos num meio bastante competitivo onde a comunicação predomina no universo empresarial. Para que as organizações alcancem os objectivos traçados devem primar para uma comunicação de forma estratégica e planeada. Em relação a existência de um gabinete de comunicação no centro de saúde iria certamente melhorar a comunicação e atendimento em relação as pessoas infectadas e afectadas com infecções sexualmente transmissíveis. Pois, por vezes a timidez pode ser um impedimento para as pessoas falarem sobre estas

³⁰ Milene Gonçalves Relações Públicas Reg. 3026 Conrerp 2ª região SP/PR
<http://pt.scribd.com/doc/2020164/Relacoes-Publicas-saude-para-sua-comunicacao-institucional>,
consultado a 16/07/2012

infecções. Por isso, a insistência de um espaço concedido ao profissional de Relações Públicas poderia melhorar a comunicação, com o desenvolvimento de programas e acções dirigidas a estas pessoas.

Em suma, podemos referir que é imperativo que as organizações criem condições acessíveis para acolher as Relações Públicas, pois este profissional participa em várias actividades numa organização e consegue dar respostas a todas as necessidades dos públicos. Nesse caso as pessoas infectadas poderiam ter um atendimento adequado para este tipo de situação porque, tudo se resolve por base da comunicação. “É aí que as Relações Públicas se tornam uma actividade estratégica, na utilização da comunicação para ao alinhamento de objectivos”³¹.

A existência de um gabinete de comunicação permite que os profissionais comuniquem eficazmente o que a organização quer e pretende fazer.

³¹ Relações Públicas na Humanização do Atendimento Hospitalar dos autores Natália Silva e Flávio Tófani
http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Relacoes_publicas_na_Humanizacao_do_atendimento_hospitalar.htm, consultado a 16/06/12

[illegible]

A ilha do Maio faz parte do grupo de Sotavento do arquipélago de Cabo Verde e é a mais meridional do conjunto das ilhas rasas situada na parte oriental do país juntamente com as ilhas de Santiago, Fogo e Brava (Plano Municipal de Desenvolvimento Local – Maio: Câmara Municipal do Maio)³³.

³³ Câmara Municipal do Maio: “Plano Municipal de Desenvolvimento Local – Maio 2008

A ilha fica situada a 23 km da Capital de Cabo Verde, a Cidade da Praia; apesar da curta distância ainda não foi contemplado para enveredar o caminho de um desenvolvimento sustentado.

A ilha do Maio tem uma área de 265km², o ponto mais alto chama-se Monte Penoso e tem uma elevação de 436 m.

A cidade do Maio chama-se Porto Inglês pois, sempre teve influências de outras nacionalidades, como os Inglese, Americanos e Portugueses (Ilha do Maio: Quinquim, 2007)³⁴.

A Ilha possui o maior perímetro florestal do país, e a população está estimada em cerca 6952 habitantes. A ilha do Maio possui 12 povoações para além da cidade do Porto Inglês, são: Morro, Calheta, Morrinho, Cascabulho, Pedro Vaz, Santo António, Praia Gonçalo, Alcatraz, Pilão Cão, Figueira, Ribeira D.João e Barreiro.

No Maio e na Boa Vista encontra-se a maior parcela, cerca de 66%, da plataforma marítima do país, possuem a maior concentração de espécies marinhas de Cabo Verde. A ilha do Maio é dotada de extensas e belas praia, associado às águas cristalinas, um dos potenciais a explorar no desenvolvimento turístico previsível para a ilha (sociedade de desenvolvimento turístico das Ilhas de Boa Vista e Maio, S.A)³⁵.

As praias de areia branca, águas cristalinas e convidativa temperatura da ilha do Maio, fazem as delícias dos apreciadores do Turismo balnear. As praias mais lindas da Ilha destacam-se: as de Bitche Rotcha, Pau Seco, Praia Real, Porto Cais.

A ilha retém algumas surpresas onde possui uma vasta salina natural entre o aeródromo e a Cidade do Porto Inglês e o famoso edifício a Igreja Matriz. A povoação do Barreiro pelo pitoresco das cores das suas casas, merece visita.

A 10 minutos de voo da Cidade da Praia, 4 vezes por semana, o Maio tem nas suas praias desertas um grande atractivo sendo referência o mar calmo da Baía da Calheta nos produtos do mar e na tranquilidade, a ilha revela a verdadeira vocação da ilha para a oferta de descanso total.

A especialidade gastronómica da ilha é caldeirada de peixe, lagosta, búzios (Ilha do Maio: Câmara de Comercio industria e turismo Portugal Cabo verde)³⁶.

³⁴ Ilha do Maio: “Quinquim. Verão 2007, Randolph,usa”,
<http://topicos123.com/ILHA-DO-MAIO.HTML>, consultado a 25.04.12

³⁵ Ilha do Maio: “Sociedade de desenvolvimento turístico das Ilhas de Boa Vista e Maio”,
<http://www.sdtibm.cv/index.php?=com+conteute&view=article&id=86&itemid=100&lang=pt>

³⁶ Ilha do Maio: “Câmara de Comercio indústria e turismo Portugal Cabo Verde”,
<http://www.portugalcaboverde.com/item2detail.php?lang=1&idchanel=24&idpage=130&id=144>,
consultado a 25.04.12

Quanto ao sector da saúde é de referir a falta de um programa de saúde reprodutiva é a causa do aumento da taxa de natalidade. O desconhecimento em matéria como planeamento Familiar e Cuidados Materno Infantis é um dos problemas. As doenças mais frequentes na ilha são: Hipertensão, diabetes, epilepsia, tuberculose, doenças da pele e diarreias (o papel das autarquias na luta contra a pobreza em Cabo Verde- O CASO Ilha do Maio – Tese de mestrado Hermínia Ribeiro).

2. Descrição do Centro de Saúde da Ilha do Maio



Vista Frontal do Centro de Saúde de Porto Inglês

O novo Centro de Saúde da Ilha do Maio, foi inaugurado á 23 de Novembro de 2010 na cidade de Porto Inglês, para responder as demandas da população, já que o antigo demonstrava carências em relação ao espaço.

Este centro presta serviços de Banco de urgência, RX, análises clínicas, enfermaria e saúde reprodutiva, observação e atendimento. O centro dispõe de 11 funcionários. No serviço de RX é fornecido por um enfermeiro por não haver um técnico na área, no serviço de análises clínicas é feito por um técnico, na saúde reprodutiva por três enfermeiras. O centro dispõe de uma enfermaria que possui quatro alas; maternidade, homens mulheres e pediatria. Segundo a responsável directora do gabinete de Estudos, Planeamento e Cooperação do Ministério da Saúde, Maria Cardoso que o centro está

preparado a responder à população a nível de internamento, condições de higiene entre, outros (A Semana: asemana.sapo.cv)³⁷.

O novo centro oferece de entre valências, os serviços de Saúde Reprodutiva, Radiologia, Laboratórios e Internamento. E ainda todos os serviços administrativos. Há muito que a população do Maio ambicionava esta infraestrutura, que poderá responder as necessidades de saúde primária em melhores condições.

3. Discussão de Resultados

Inquérito por questionários

1- Grupos etários

No que tange as mulheres por nós inqueridos segundo o grupo etário podemos observar no quadro 1 que dos 99 casos válidos, 46 mulheres o que corresponde a 46,0% têm idade compreendida entre 18 a 30 anos. O segundo grupo etário (31-45 anos) apresenta uma percentagem de 41,0. Enquanto que se verificar-mos os grupos etários de 46-60 anos podemos aferir que o peso percentual é inferior aos dois primeiros grupos referidos, portanto estamos perante apenas 9 mulheres correspondentes a 9,0%. Acima dos 60 anos regista-se uma percentagem de 3%.

Quadro 1

Idade das Inquiridas

Idade	Frequências	%	%Acumulada
18 – 30	46	46,0	46,5
31 – 45	41	41,0	87,9
46 – 69	9	9,0	97,0
► - 60	3	3,0	100,0
Total	99	99,0	

³⁷ A semana: “PM inaugura centro de Saúde do Maio 23 de Novembro 2010”
<http://asemana.sapo.cv/spip.php?article58536&varrecherche=centro20de%20sa%20da%20ilha%20maio%ak>, consultado a 25.04.12

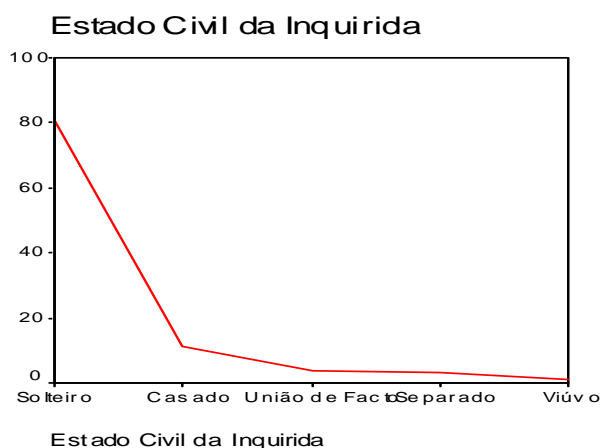
RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

Total	100	100,0	

2 – Estado Civil

Gráfico 1

Tendo em conta os dados apurados sobre as mulheres podemos constatar que as mulheres solteiras constituem a grande fatia das inquiridas, ou seja 81%. Podemos verificar ainda que é facilmente verificável que 11% são casadas, 4% vivem em união de facto, 3% separadas e por último temos a categoria de viúva com apenas 1%.



3 - Nível de Habilitação Literária

Quanto ao nível da habilitação literária, 56,0% do total declararam ter o nível de ensino secundário, seguido de 33, isto é, 34,7% pertencente ao EBI, enquanto que os níveis de escolaridade técnico profissional e ensino superior apenas 5 mulheres responderam terem estes níveis sendo que 2,0% corresponde ao nível técnico profissional e 3,0% ao nível do ensino superior. Isso é o retrato do nível escolar ao nível da população maiense, isto porque segundo o censo 2010 apenas 2% da nossa população possuem ensino superior.

Quadro 2

Nível de Habilitação Literária

Nível de Habilitação Literária	Frequência	%	% Acumulada
EBI	33	33,0	34,7
Ensino Secundário	56	56,0	93,7
Ensino Téc/Prof	2	2,0	95,8
Ensino Superior	3	3,0	98,9
Ns/Nr	1	1,0	100,0
Total	100	100,0	

4. Já ouviu falar das Infecções Sexualmente Transmissíveis?

Achamos pertinente aferir se as mulheres inquiridas alguma vez ouviram falar das ISTs por isso não poderiam deixar de debruçar sobre este aspecto. Assim chegou-se a conclusão de que 100% das mulheres declararam que já ouviram falar das ISTs. Entretanto questionadas sobre que IST têm conhecimento ou já ouviram falar podemos ver que á algumas discrepâncias na respostas entre as diversas ISTs. Do conjunto das ISTs aqueles que foram mais referenciadas quanto ao seu conhecimento por parte das inquiridas foram:

- HIV-SIDA referenciada por 97 mulheres (98%);

-Hepatite B 78 mulheres (78,8%);

-Gonorreia 43 mulheres (43,4%);

- Herpes Genital 42 mulheres (42,4);

-Sífilis 41 mulheres (41,4);

-Vírus de Papiloma 14 mulheres (14,1%)

-Cancróide12 mulheres (12,1%)

- Clamídia 10 mulheres (10,1%)

Quadro 3

Já ouviu falar das Infecções Sexualmente Transmissíveis?

Já ouviu falar das ISTs	Frequência	%
SIDA-HIV	97	98,0
Clamídia	10	10,1
Gonorréia	43	43,4
Herpes Genital	42	42,4
Sífilis	41	41,4
Hepatite B	78	78,8
Vírus de Papiloma	14	14,1
Canróide	12	12,1

5. De que modo já ouviu falar dessas infecções?

Questionados sobre como ouviram falar das ISTs a quase totalidade das inquiridas declararam terem ouvido falar das ISTs através de televisão e centro de saúde (92,9% - 79,6%). De referir que 82,7%, 55,1% e 38,8% e 33,7 afirmaram ter ouvido falar das ISTs através de rádio, jornais, revistas e de outros meios nomeadamente internet.

Quadro 4

Como ouviu falar das ISTs	Frequência	%
Centro de Saúde	78	79,6
Televisão	91	92,9
Rádio	81	82,7
Jornais	54	55,1
Revistas	38	38,8
Outros	33	33,7

6. Como considera o atendimento no Centro de Saúde em relação as ISTs?

Como se pode verificar no quadro abaixo existe uma predominância em relação a percepção do atendimento das categorias boa e muito boa com 59,8 %. Até 92,8% declaram que o atendimento em relação as ISTs é aceitável enquanto que 1% declaram que o atendimento é má e muito má e ainda 5,2% não quiseram responder ou não têm uma opinião sobre o atendimento.

Quadro 5

Como considera o atendimento no Centro de Saúde em relação as ISTs?

Atendimento no C.S em relação as ISTs	Frequência	%	% Acumulada
Muito boa	25	25,0	25,8
Boa	33	33,0	59,8
Aceitável	32	32,0	92,8
Má	1	1,0	93,8
Muito má	1	1,0	94,8
Ns/Nr	5	5,0	100,0
Total	97	100,0	

7. O que sugeria para a melhoria do atendimento em relação às ISTs no Centro de Saúde de Maio?

Este trabalho de monografia tem por base fazer uma abordagem sobre como as Relações Públicas podem melhorar a comunicação sobre as ISTs e a sua prevenção e não podemos propor medidas sem aferir que sugestão para a melhoria da mesma. Assim sendo foi para nós preciso fundamental debruçar sobre a sugestão das inquiridas sobre a melhoria do atendimento e, por conseguinte ajudar a encontrar a melhor forma para que a população em geral e as mulheres em particular possam ter o melhor conhecimento das ISTs e consequentemente uma melhor estratégia de combate de prevenção das ISTs.

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

Do leque de sugestões apontada pelas inquiridas aquelas que mereceram maior destaque para melhoria do atendimento em relação as ISTs foram:

- Palestra/ formação/debates/fóruns /, referenciados por 37 inquiridas (47,4%)
- Melhoria no atendimento nos serviços de centro de saúde 25 inquiridas (32,1%)
- Outras sugestões nomeadamente, tendas de informação, mais atenção, um gabinete para atendimento, mais diálogo com os pacientes, actualização de informações, etc. referenciada por 20 inquiridas (25,6%)
- Métodos, 11 inquiridas (14,1%)
- Técnicos, 5 inquiridas (6,4%)
- Sigilo, 4 inquiridas (5,1%)

Quadro 6

Sugestão para melhoria do atendimento	Frequência	%
Métodos	11	14,1
Melhor atendimento	25	32,1
Palestra/Formação	37	47,4
Técnicos	5	6,4
Sigilo	4	5,1
Outros	20	25,6

Entrevista

Um dos aspectos por nós considerado de extrema relevância é debruçar sobre os constrangimentos das funções de médico e delegado de saúde e da enfermeira da saúde reprodutiva principalmente no tocante a questão das ISTs, e que Segundo o médico local “o regime de chamada, (...) a sobrecarga de trabalho (...), também o trabalho de equipa é complicado que muitas vezes faz disso um constrangimento como, atribuições de tarefas sempre originam problemas e acabam por seu eu a fazer”. Questionados sobre se as ISTs têm diminuído o delegado de saúde e mesmo os dados que temos disponível indicam que os casos têm aumentado. Questionados sobre o que aconselharia sobre as ISTs tanto o delegado da saúde como a enfermeira consideram de extrema importância que as mulheres usam o preservativo nas suas relações sexuais.

Nós entendemos que para além deste aspecto deveria-se incidir na questão da fidelidade e abstinência sexual.

Considerando que o nosso estudo debruça sobre a contribuição das relações públicas na melhoria da comunicação sobre as ISTs nas mulheres afigura-nos de suma importância questionar sobre a existência de um gabinete de comunicação que possa permitir um atendimento mais eficaz e uma melhor informação as pessoas infectadas e afectadas pelas ISTs.

E, segundo o medico ainda não existe um gabinete de comunicação no novo espaço do Centro de saúde embora reconhece que a existir ajudaria muito principalmente diminuindo a sobrecarga de trabalhos, e a entrevista concedida à psicóloga veio reforçar a ideia do médico vai mais longe ainda dizendo que a existência de um gabinete de comunicação “é bastante pertinente, seria uma mais-valia para colmatar lacunas que às vezes pode surgir (...) tendo um gabinete de comunicação com algumas estratégias específicas para atingir a população...”

A questão de divulgação sobre as IST's é de suma importância para ajudar a combater e a minimizar os efeitos advenientes destas Infecções nas mulheres, seus familiares e na comunidade em geral. Questionado sobre o aspecto divulgação das informações o médico local diz-nos que “na saúde reprodutiva tem programas de divulgação, temos algumas actividades que somos convidados frequentemente para orientar palestras sobre

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

as Infecções Sexualmente Transmissíveis, como se previne, a sua transmissão, há um programa na rádio comunitária voz de Djarmai na Ilha que é feito por um enfermeiro ” a enfermeira acrescenta ainda que fazem a divulgação através de visitas domiciliárias e convidada às vezes pelas escolas para orientar palestras sobre este tipo de infecções”.

Na mesma linha entendemos ouvir a psicóloga sobre a divulgação das informações, e ela não tem uma opinião formada por desconhecer os mecanismos utilizados pelo centro de saúde na divulgação.

Tanto o médico como a enfermeira são claros em considerar que as mulheres e toda a comunidade da ilha estão satisfeitas com o atendimento e informação disponibilizada pelo centro de saúde o que é corroborado com os dados do inquérito em que 59,8% consideram o atendimento bom ou muito bom, e ainda 32% acham que o atendimento é aceitável (ver quadro 5).

Os profissionais de saúde apesar de surgir algumas duvidas, no grosso modo estão preparados para esclarecimentos. “As mulheres penso que tem noção basicamente das Infecções Sexualmente Transmissíveis mais comuns, os menos falados penso que não” (entrevista ao médico local).

Se atendermos aos dados do inquérito às mulheres pode-se confirmar que 98,0% têm conhecimento de VHI-SIDA, 78,8% Hepatite B, enquanto 12,1% e 10,1% têm conhecimento da Cancroide e Clamídia, o que vai de encontro com a percepção do médico (ver quadro 3).

Questionado sobre o que fazer para melhorar o défice dos profissionais de saúde o médico considera que a reciclagem é fundamental “porque muitas vezes aparecem algumas infecções fora do comum já é mais complicado. Para melhorar sugeria reciclagem periodicamente”.

A psicóloga e a enfermeira acham que os responsáveis do Centro de saúde estão a fazer um bom trabalho mas segundo a psicóloga “ a colocação de cartazes com imagens no centro é importante para uma chamada de atenção a respeito da problemática no sentido de diminuir e ter mais conhecimento”.

Em relação as mulheres e a comunidade as duas afirmam que as pessoas não recorrem ao centro para ter melhores informações...

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

A psicóloga vai mais longe ainda ao considerar que há alguma timidez “não vão ao médico por timidez ou por medo” e para melhorar isso ela aconselha a reforçar a informação “a nível da escola campanhas de sensibilização, divulgação de folhetos de vez em quando no centro de saúde para chamar atenção à comunidade que existe estes tipos de infeções”.

Depois de uma análise as entrevistas podemos concluir que quer a psicóloga, quer o médico e a enfermeira apesar de darem uma nota positiva ao atendimento as pessoas com Infeções Sexualmente Transmissíveis reconhecem algum défice, que pode ser colmatado com a criação de um verdadeiro gabinete e de comunicação onde os profissionais das Relações Públicas têm um papel preponderante.

Dados estatísticos das Infeções Sexualmente Transmissíveis na Ilha do Maio³⁸

Meses	2010	2011	2012
Janeiro	1	8	12
Fevereiro	7	19	7
Março	6	15	12
Abril	9	6	12
Maio	6	22	9
Junho	17	16	
Julho	10	20	
Agosto	13	4	
Setembro	7	12	
Outubro	3	3	
Novembro	5	13	
Dezembro	10	7	
Total	94	145	52

³⁸ Dados estatísticos fornecidos pela enfermeira responsável da saúde reprodutiva do centro de saúde do Maio

VI CONCLUSÃO

Ficou evidenciado com este estudo, um aprofundamento do conhecimento sobre as Relações Públicas e suas actividades no que concerne as organizações, mais concretamente na saúde, em que o nosso estudo procuramos compreender como as Relações Públicas podem melhorar a comunicação e prevenção das Infecções Sexualmente Transmissíveis nas mulheres. Sendo a saúde um tema complexo é um desafio para as Relações Públicas com as mudanças que acontecem actualmente. Para Milena Gonçalves “As Relações Públicas com certeza é a mais indicada para realizar e implantar uma boa filosofia de comunicação dentro de qualquer organização, pois como administradora desse processo saberá promover uma ampla e eficaz filosofia de comunicação global envolvendo todas as facetas da comunicação”³⁹ (Milene Gonçalves Relações Públicas). Concordando com a autora podemos acrescentar que este profissional facilita todo o processo de comunicação dentro de uma organização, é preciso ver a comunicação como um todo para a organização atingir os seus propósitos. Fortes (2003) refere que as Relações Públicas surgem, para levar à análise das organizações factores intangíveis e imensuráveis dos ambientes interno e externo para entenderem o espaço complexo onde as relações se estabelecem (cit, por. Silva e Tofani)⁴⁰. Indo na mesma linha do autor podemos aferir ainda que as Relações Públicas surgem também para gerir a comunicação dentro e fora da organização e construir um relacionamento harmonioso entre a instituição e os públicos.

A análise concluída leva-nos a crer que as mulheres inquiridas carecem de mais informações e sensibilização sobre as Infecções Sexualmente Transmissíveis, visto que este tema é ainda um tabu para se falar abertamente a não ser quando os pacientes padecem destas Infecções. Também podemos analisar ainda que, o centro de saúde

³⁹ Milene Gonçalves. Relações Públicas) Reg. 3026 Conrerp 2ª região SP/PR <http://pt.scribd.com/doc/2020164/Relacoes-Publicas-saude-para-sua-comunicacao-institucional>, consultado a 16/06/2012

⁴⁰ Relações Públicas na Humanização do Atendimento Hospitalar dos autores Natália Silva e Flávio Tófani http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Relacoes_publicas_na_Humanizacao_do_atendimento_hospitalar.htm, consultado a 16/06/12

precisa fazer mais para responder as demandas quer das mulheres quer das suas famílias ou das comunidades onde as mesmas se encontram inseridas. As mulheres inquiridas demonstram também um défice de conhecimento em relação a algumas Infecções. A comunicação também foi referida quando as mulheres sugerem que é preciso melhorar o atendimento, isto mostra-nos que é preciso ter em conta as relações entre os profissionais de saúde e os utentes.

Para a realização deste estudo delineamos como objectivo geral compreender qual é o papel das Relações Públicas na divulgação da informação sobre as Infecções Sexualmente transmissíveis nas mulheres, tendo como os específicos, identificar de que forma as Relações Públicas podem contribuir para o aperfeiçoamento da comunicação sobre as Infecções Sexualmente Transmissíveis e verificar o grau da satisfação das mulheres em relação ao atendimento, à informação e ao conhecimento que lhes são transmitidos pelos profissionais da saúde.

Com estes objectivos fizemos um estudo de caso na Ilha do Maio mais particularmente às mulheres da Cidade do Porto Inglês o que nos permitiu observar mais de perto através da entrevista com os profissionais de saúde e psicóloga a importância de um profissional de comunicação nos espaços de saúde da Ilha para a prevenção das ISTs. De igual modo, realizou-se um Inquérito por questionário com as mulheres afim de saber qual o grau do conhecimento em relação as ISTs e a satisfação das mulheres em relação a comunicação/informação

Em relação ao objectivo geral, que é compreender qual é o papel das Relações Públicas na divulgação da informação sobre as Infecções Sexualmente transmissíveis nas mulheres, podemos concluir que as Relações Públicas têm um papel preponderante na divulgação da informação sobre as Infecções Sexualmente Transmissíveis nas mulheres, tendo em conta que tudo o que diz respeito a comunicação/informação este profissional está apto para dar respostas as demandas das mulheres. E ficou evidente nas questões colocadas as mulheres com também aos profissionais de saúde e ainda a psicóloga residente na ilha de que é preciso ter em atenção a questão da divulgação no que concerne as ISTs, e portanto, na nossa óptica ninguém melhor do que as Relações Públicas para ajudar nesse aspecto.

Relativamente aos objectivos específicos traçados, que é de identificar de que forma as Relações Públicas podem contribuir para o aperfeiçoamento da comunicação sobre as Infecções Sexualmente Transmissíveis entendemos a semelhança dos nossos entrevistados e inquiridas que este profissional pode ajudar e contribuir no combate e na prevenção das ISTs através de formações, palestras, feiras, distribuição de folhetos, etc.

Em relação ao segundo objectivo, verificar o grau da satisfação das mulheres em relação ao atendimento, à informação e ao conhecimento que lhes são transmitidos pelos profissionais da saúde, concluímos que as mulheres demonstram que o atendimento é aceitável, porém nota-se alguma carência em relação à informação e ao conhecimento.

Partindo das hipóteses de trabalho que apresentamos como linha orientadora deste estudo, as Relações Públicas podem contribuir para a melhoria da informação nos serviços de saúde no que diz respeito às Infecções Sexualmente Transmissíveis, as Relações Públicas podem melhorar a comunicação sobre as Infecções sexualmente transmissíveis nas mulheres e a sua prevenção e as Relações públicas podem contribuir para colmatar o défice de conhecimento por parte de alguns profissionais da saúde e as mulheres no que tange as Infecções sexualmente transmissíveis. Verificamos que as Relações Públicas podem contribuir para melhoria da informação nos serviços de saúde para isso, é necessário conhecer as actividades deste profissional e dar oportunidade para o arranque deste processo que visa contribuir para o conhecimento das ISTs. Para a segunda hipótese observamos que a comunicação e a prevenção destas Infecções precisam ser trabalhadas visto que, as mulheres mostram pouco conhecimento e sentem-se inibidas para falar sobre o assunto. E a comunicação é a ferramenta principal para as Relações Públicas. A terceira hipótese leva-nos a concluir que através de vários programas feitos por este profissional de comunicação, os profissionais de saúde poderão obter mais conhecimentos sobre as ISTs nas mulheres e a sua prevenção.

Por conseguinte, todas hipóteses inicialmente levantadas foram corroboradas pela nossa investigação. É preciso, então, valorizar esta profissão, que é as Relações Públicas dando a oportunidade de mostrar a sua competência no que pauta a comunicação de qualidade.

Recomendações /Sugestões

Pelo que podemos deduzir do nosso estudo as mulheres carecem de informações acerca das ISTs e os profissionais precisam fazer mais para uma chamada de atenção para esse problema mas, para isso é necessário:

- ❖ Gabinete de comunicação para divulgar informações acerca das actividades do centro
- ❖ Relações Públicas que ajudam na resolução de todos os processos comunicacionais e nas relações entre os profissionais da saúde e os utentes
- ❖ Site para divulgar o centro de saúde e suas actividades
- ❖ Realização de palestras/formações para esclarecimento de informações sobre as Infecções/doenças e formações para os profissionais de saúde
- ❖ Realização de feiras de saúde para esclarecimento e conhecimento dessas Infecções e não só
- ❖ Mais técnicos que possam responder as necessidades dos utentes no concernente as Infecções ISTs assim como noutras áreas de saúde.
- ❖ Elaboração de folhetos, como um mecanismo eficaz de divulgação de informações
- ❖ Reuniões familiares onde as famílias possam expor as suas preocupações
- ❖ Melhoraria no atendimento

A realização deste estudo não fica por aqui, pelo contrário, esperamos dar continuidade a esta investigação sobre o assunto aqui retratado no futuro. Pois é um estudo complexo que exige muita atenção sendo a saúde um bem fundamental e as Relações Públicas um profissional de comunicação de grande importância na vida de qualquer organização. Acreditamos que no futuro podemos aproveitar muito mais deste profissional porque, a comunicação tem um papel decisivo no desenvolvimento do sistema da saúde.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade, Cândido T de Souza. (2003). *Curso de Relações Públicas: Relações com os diferentes públicos*. São Paulo: Pioneira Thomson.

Baptista, Makilim N., & Corrêa de Campos, Dinael.(2007). *Metodologias de pesquisa em Ciências : Análises Quantitativas e Qualitativas*. Rio de Janeiro: LTC.

Bland, Michael. (1994). *Novo Manual de Relações Públicas*. Lisboa: presença.

Bannister, Bárbara A., Begg, Norman., & Gillespie, Stephen H. (2003). *As doenças inoficiosas*. Lisboa: Instituto Piaget.

Canfield, Bertrand R. (1991). *Relações Públicas: Princípios, Casos e Problemas*. São Paulo: Livraria Pioneira.

Cabrero, José D., Barquero & Mário Barquero Cabrero.(2001). *O livro de ouro das Relações Públicas*. Porto: Porto editora.

Ceia, Carlos.(2006). *Normas para Apresentação de Trabalhos Científicos*, 6ª edição. Lisboa: Editora Presença.

Chambel, Maia J., & Curral, Luís. (1994). *Psicossociologia 11ºano: Cursos Tecnológicos*. Lisboa Texto editora.

Câmara Municipal do Maio. (2008) *Plano Municipal de Desenvolvimento Local – Maio*.

Fauci, Anthony S., Braunwald, Eugene., Isselbacher, Kurt J., Wilson, Jean D., Martin, Joseph B., Kasper, Dennis L., Hausel, Stephen L., & Longo, Dan L. (1999). *Medicina Interna*. Lisboa: MC Graw-Hill de Portugal Lda.

Gonçalves, Gisela. (2010). *Introdução à Teoria das Relações Públicas*. Porto: Porto Editora.

Haguette, Teresa., & Maria. F. (2007). *Metodologias Qualitativas na Sociologia*. Rio de Janeiro: Vozes.

Krunch, Margarida M. (2003). *Planeamento de Relações Públicas na comunicação integrada*. São Paulo: Summer editora.

Lloyd, Herbert., & Peter. (1995). *Relações Públicas: as técnicas de comunicação no desenvolvimento da empresa*. Lisboa: Presença.

Lindon, Dennis., Lendrevie, Jacques., Levy, Julien., Dionisio, Pedro., & Rodrigues, Joaquim V. (2010). *Mercator XXI: Teoria e Prática de Marketing*. Lisboa: Dom Quixote.

Petit, Francois., & Dubois, Michel.(2000). *Introdução à Psicossociologia das organizações*. Lisboa: Instituto Piaget.

Quibb, (2007). *Questionário Unificado de Indicadores Básicos de Bem-Estar de Cabo Verde*. Praia publicada em 16 de Julho de 2008,.

Quivi, R. e Campenhoudt L. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa: Gradiva.

Quinquin, (2007). “*Ilha do Maio*”. Randolph, usa.

Sebastião, Sónia Pedro. (2009). *Comunicação Estratégica: As Relações Públicas*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências e Políticas.

Winner, Paul. (1991). *Gestão Moderna das Relações Públicas: Manual de Direcção Eficaz – A Estratégia da Confiança*. Rio de Janeiro: Cetop.

Web sites consultados:

<http://www.minsaude.gov.cv/>

www.portal-rp-com.br

www.portal-rp-rp.com.br/bibliotecavirtual/relacoespublicasfuncoesetecnicas/0137.htm

<http://www.bocc.uff.br/pag/elias-herlander-relacoes-publicas-era-internet.pdf>

www.ccb.cv/article3

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

<http://www.portal-rp.com.br/historia/parte-13.htm>

<http://mrpp-utod.wikispaces.com/relacao+publicas>

<http://pt.scribd.com/doc/13329463/1-nocoes-gerais-relacoes-publicas>

<http://comunicarp.wordpress.com/o-que-sao-as-relacoes-publicas/>

<http://www.alaic30/ponencias/cartas/comunicacionysalud/ponencias/gt712inesita.pdf>

<http://professor.ueg.br/sitedocente/admin/arquivosupload/3922/material/william%20costa%20rodrigues-metodologia-cientifica.pdf>

www.rrpponline.com.br/manager/pub/arq/sa.pdf

<http://relacoespublicasemacao.blogspot.com/2006/09/historia-das-relacoes-publicas.html>

www.rp.bahia.com.br

www.rp-bahia.com.br/o_que_sao.html

www.portal-rp.com.br/historia/parte-02.html

http://pt.wikipedia.org/wiki/rela%C3%A7%C3%B5es_p%C3%BAblicas

<http://www.brunoamaral.com/post/ser-relacoes-publicas-em-portugal/>

<http://www.sinprorp.org.br/>

www.mundorp.com.br/

<http://www.mundorp.com.br/funcoes.html>

<http://www.bocc.ubi.pt/>

http://primoservice.hosted.exlibrisgroup.com/primos_library/libweb/action/search.do?ds=cnt=0&frbg=&tab=pesquisa_rapida&dstmp=1335273434065&srt=rank&ok1.x=13&ct=search&mode=Basic&ok1.y=13&dum=true&indx=1&v1%28freeText0%29=rela%C3%A7%C3%B5es+p%C3%BAblicas&fn=search&vid=FCCN_V1

<http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/memoria/0299.pdf>

https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/13490/1/Tese_mestrado_%20Anabela%20Pato.pdf

www.apf.pt/?area=001&mid=007

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

<http://www.positivo.org.pt/site/conteudo.php?ACACZghk=AAyCTghLUV8KXFFPURkGEQIPVU5RAQID&ACACZghq=AGECMgtela9Xr1tela9Xr1>

<http://repositorium.sdm.uminho.pt>

<http://www.b-on.pt/>

www.ine.cv

www.minisaude.cv

<http://topicos123.com/ILHA-DO-MAIO.HTML>

<http://www.caboverde.com/ilhas/ymaio-it.htm>

<http://www.sdtibm.cv/index.php?option=content&view=article&id=86&itemid=100&language=pt>

[http://www.infopedia.pt/\\$ilha-de-maio](http://www.infopedia.pt/$ilha-de-maio)

<http://ptscrib.com/doc/73198707/2/Caracterizacao-da-Ilha-do-Maio>

<http://www.portugalcaboverde.com/item2detail.php?lang=1&idchannel=24&idpage=130&id=144>

www.asemana.sapo.cv/spip.php?article58536&varrecherche=centro%20de%20sa%20FAd e%20da%20ilha%20do%20maio&ak

www.governo.cv/index.php?option=comcontent&view=article&id=2969%3Amaio-com-novo-centro-de-saude&catid=1%3Aultimas&Itemid=300008&lang=pt

<http://www.governo.cv/documentos/POLITICANACIONALSAUDE2020%20%282%209.pdf>

<http://wwwusers.rdc.puc-rio.br/leui/agner/cap06.pdf>

<http://www.aleixomkt.com.br/fisio/42.pdf>,

<http://www.google.com/imgres?q=imagem+da+ilha+do+Maio&hl=pt-PT&sa=X&biw=1600&bih=771&tbn=isch&prmd=imvns&tbnid=B-aklUND1aU0lM:&imgrefurl=http://epistolaonline.blogspot.com/2011/05/duas-igrejas-do-nazareno-organizadas-no.html&docid=YQIHxhnK1y->

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

pIM&imgurl=http://www.maiocv.com/images/map-of-maio.jpg&w=457&h=540&ei=m2CxT-L2Ioag4gStw52VCQ&zoom=1

<http://www.cienciaviva.pt/projectos/esat/materiais/guiao.pdf>

<http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/ichagas/mi1/entrevistat2.pdf>

<http://espacorp.wordpress.com/2010/10/14/relacoes-publicas-e-saude/>

APÊNDICE

Quadros

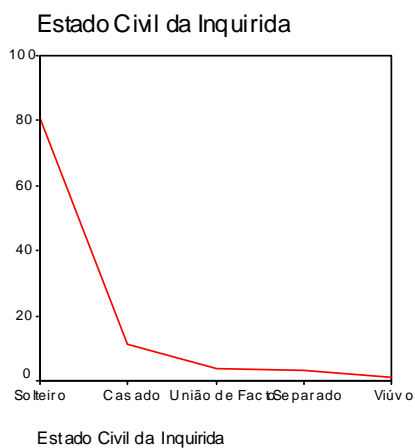
1. Quadro nº1

Idade das Inquiridas

Idade	Frequências	%	%Acumulada
18 – 30	46	46,0	46,5
31 – 45	41	41,0	87,9
46 – 69	9	9,0	97,0
► - 60	3	3,0	100,0
Total	99	99,0	
Total	100	100,0	

2. Gráfico nº1

Estado Civil



3. Quadro nº2

Nível de Habilitação Literária

Nível de Habilitação Literária	Frequência	%	% Acumulada
EBI	33	33,0	34,7
Ensino Secundário	56	56,0	93,7
Ensino Téc/Prof	2	2,0	95,8
Ensino Superior	3	3,0	98,9
Ns/Nr	1	1,0	100,0
Total	100	100,0	

4. Quadro nº3

Já ouviu falar das Infecções Sexualmente Transmissíveis?

Já ouviu falar das ISTs	Frequência	%
SIDA-HIV	97	98,0
Clamídia	10	10,1
Gonorreia	43	43,4
Herpes Genital	42	42,4
Sífilis	41	41,4
Hepatite B	78	78,8
Vírus de Papiloma	14	14,1
Canróide	12	12,1

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

5. Quadro nº4

De que modo já ouviu falar dessas infecções?

Como ouviu falar das IST,s	Frequência	%
Centro de Saúde	78	79,6
Televisão	91	92,9
Rádio	81	82,7
Jornais	54	55,1
Revistas	38	38,8
Outros	33	33,7

6. Quadro nº5

Como considera o atendimento no Centro de Saúde em relação as ISTs?

Atendimento no C.S em relação as ISTs	Frequência	%	% Acumulada
Muito boa	25	25,0	25,8
Boa	33	33,0	59,8
Aceitavel	32	32,0	92,8
Má	1	1,0	93,8
Muito má	1	1,0	94,8
Ns/Nr	5	5,0	100,0
Total	97	100,0	

7. Quadro nº6

O que sugeria para a melhoria do atendimento em relação às ISTs no Centro de Saúde de Maio?

Sugestão para melhoria do atendimento	Frequência	%
Métodos	11	14,1
Melhor atendimento	25	32,1
Palestra/Formação	37	47,4
Técnicos	5	6,4
Sigilo	4	5,1
Outros	20	25,6

QUESTIONÁRIO

Este estudo insere-se no âmbito do trabalho final do curso de Relações Públicas e Secretariado, administrado por uma das unidades orgânicas, Escola de Negócio e Governação (ENG) da Universidade de Cabo Verde (Unicv), que tem como objectivo compreender a importância das Relações Públicas para a melhoria das Infecções Transmissíveis nas mulheres. Os dados adquiridos por via deste inquérito serão tratados confidencialmente. Por isso, solicita-se exclusivamente a sua opinião sincera.

Quando não souber ou não tiver opinião, por favor não responda.

Caracterização do Inquirido

1) Idade da Inquirida

2)

18-30 ☐1

31-45 ☐2

46-60 ☐3

► 60 ☐4

3) Estado civil

Solteiro ☐1

Casada ☐2

União de facto ☐3

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

Separada ☐4

Divorciada ☐5

Viúva ☐6

4) Tem filhos?

Sim ☐1 Não ☐2

Se sim, quantos filhos tem _____

5) Profissão/Ocupação

6) Nível de Escolaridade

7) Já ouviu falar das Infecções Sexualmente Transmissíveis?

Sim ☐1 Não ☐2

Nr/Nr ☐3

7) Se sim, quais dessas infecções já ouviu falar?

SIDA-VIH ☐1

Clamídia ☐2

Gonorreia ☐3

Herpes Genital ☐4

Sífilis ☐5

Hepatite B ☐6

Vírus de Papiloma ☐7

Cancróide ☐8

8) Sabe como se transmite essas infecções?

Sim ☐1

Não ☐2

Ns/Nr ☐3

RELAÇÕES PÚBLICAS NA SAÚDE

Se sim diga como?

9) De que modo já ouviu falar dessas infecções?

Centro de Saúde ☐1

Televisão ☐2

Rádio ☐3

Jornais ☐4

Revistas ☐5

Outros ☐6 Quais? _____

Ns/Nr ☐7

10) Como considera o atendimento no Centro de Saúde em Relação às Infecções Sexualmente Transmissíveis?

Muito boa ☐1

boa ☐2

aceitável ☐3

Má ☐4

muito má ☐5

Ns/Nr ☐6

12) O que sugeria para a melhoria do atendimento em relação às Infecções Sexualmente Transmissíveis no centro de saúde do Maio?

Obrigado pela sua colaboração.

Guião da entrevista ao Médico e Delegado do Centro de Saúde da Ilha do Maio

- 1) Tempo que está a exercer a função de Médico no centro de saúde do Maio.
- 2) Constrangimentos deparados no cumprimento das suas funções.
- 3) Dados estatísticos das Infecções Sexualmente Transmissíveis nas mulheres na cidade do Porto Inglês.
- 4) Diminuição das Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs).
- 5) Sugestão as mulheres sobre essas infecções de forma a diminuir.
- 6) Existência de um gabinete de comunicação e atendimento que permite um melhor atendimento e informação às pessoas infetadas e afectadas pelas Ists.
- 7) Forma de divulgar informação sobre as ISTs.
- 8) Satisfação das mulheres da Cidade do Porto Inglês com o atendimento e a informação dos profissionais de saúde em relação às ISTs.
- 9) Défice de conhecimento por parte de alguns profissionais de saúde e as mulheres no que tange às Ists.
- 10) Sugestão Para melhorar.

Entrevista nº 1

Médico e Delegado do Centro de Saúde do Maio

Data: 16/06/2012

Local de Realização: Centro de Saúde do Maio

Hora de Realização: 13:20 H – 14H

Entrevista ao Médico e Delegado do Centro de Saúde da Ilha do Maio

Dr. Domingos Barros

E: Quanto tempo está na Ilha do Maio?

e: Estou na Ilha do Maio como médico 3 anos e 2 meses e como delegado de saúde 2 anos e 3 meses.

E: Quais os constrangimentos deparados no cumprimento das suas funções?

e: Temos tido alguns constrangimentos nomeadamente o regime de chamada eu particularmente não gosto muito, outro constrangimento é a sobrecarga de trabalho, como médico e delegado há muita coisa para fazer, é notável principalmente com o novo centro que é maior e é mais difícil de gerir, também o trabalho de equipa é complicado que muitas vezes faz disso um constrangimento como, atribuições de tarefas sempre originam problemas e acabam por seu eu a fazer.

E: Qual os dados estatísticos das Infecções Sexualmente Transmissíveis nas mulheres na cidade do Porto Inglês?

e: Quanto a isso a saúde reprodutiva tem mais informações a dar, a enfermeira dispõe de mais dados do que eu, só tenho uma noção.

E: Acha que as Infecções Sexualmente Transmissíveis têm diminuído?

e: A minha impressão é que não têm diminuído. Visto que pelas pessoas que atendo e pelo que tenho visto nos dados penso que não.

E: O que aconselha as mulheres sobre essas infecções de forma a diminuir?

e: O uso de preservativo o mais importante, entretanto tenho percebido que é usado muito pouco, principalmente pelas pessoas que têm vários parceiros é complicado porque transmite-se facilmente o que é complicado. Porque quando você trata um parceiro o outro não comparece para tratar-se e isso não dá resultado. Por mais que

insistimos e orientamos mostram claro que preferem assim. Nosso trabalho é consciencializar as pessoas do mal.

E: Existe um gabinete de comunicação e atendimento que permite um melhor atendimento e informação às pessoas infetadas e afectadas pelas Infecções Sexualmente Transmissíveis?

e: Não temos um gabinete de comunicação neste espaço. Nós atendemos as pessoas no consultório como sendo um espaço específico. Apesar de termos algum espaço. Quando necessitamos de um espaço arranjamos na altura. Talvez um gabinete de comunicação iria ajudar muito devido a sobrecarga de trabalhos.

E: Como é que fazem a divulgação da informação sobre Infecções Sexualmente Transmissíveis?

e: Na saúde reprodutiva tem programas de divulgação, temos algumas actividades que somos convidados frequentemente para orientar palestras sobre as Infecções Sexualmente Transmissíveis, como se previne, a sua transmissão, há um programa na rádio comunitária voz de Djarmai na Ilha que é feito por um enfermeiro.

E: No seu entender as mulheres na cidade do Porto Inglês estão satisfeitas com o atendimento e a informação dos profissionais de saúde em relação às Infecções Sexualmente Transmissíveis?

e: De um modo geral sim mas, de vez em quando há pessoas que reclamam de alguma coisa, porém não vão nos procurar para esclarecermos ou fornecer informações verídicas, posso dizer que um pouco complicado mas, não ouço muita reclamação

E: Como Delegado de Saúde e médico na ilha acha que há algum défice de conhecimento por parte de alguns profissionais de saúde e as mulheres no que tange às Infecções Sexualmente Transmissíveis?

e: É normal haver, às vezes pode surgir dúvidas mas, o grosso modo, estão preparados para esclarecimento mas sempre pode surgir dúvidas. Quanto as mulheres só têm noção basicamente das Infecções Sexualmente Transmissíveis mais comuns, os menos falados penso que não.

E: Se sim o que poderia ser feito para melhorar esse défice?

e: Reciclagem porque muitas vezes aparecem algumas infecções fora do comum já é mais complicado. Para melhorar sugeria reciclagem periodicamente.

Guião da entrevista à Enfermeira no Centro de Saúde do Maio

- 1) Tempo que está a exercer a função de enfermeira no centro de saúde do Maio.
- 2) Constrangimentos deparados no cumprimento das suas funções.
- 3) Sugestão para as mulheres sobre as Infecções Sexualmente Transmissíveis de forma a diminuir.
- 4) Forma de divulgar informação sobre as ISTs.
- 5) Satisfação das mulheres da Cidade do Porto Inglês com o atendimento e a informação dos profissionais de saúde em relação às ISTs.
- 6) Sugestão em relação aos responsáveis do centro de saúde do Maio no sentido de melhorar os serviços em relação às ISTs.
- 7) Trabalho de sensibilização com as mulheres e com as famílias no sentido de melhor prevenir às ISTs.

Entrevista nº 2

Enfermeira da saúde reprodutiva do Centro de Saúde do Maio

Data: 12/06/2012

Local de Realização: Centro de Saúde do Maio

Hora de Realização: 14H -14:30

Entrevista à Enfermeira no Centro de Saúde do Maio

Enfermeira Maria Soares

E: Quanto tempo está a exercer a função de Enfermeira no centro de saúde do Maio?

e: Estou no centro de saúde á 11 anos e na saúde reprodutiva aos 5 anos.

E: Quais os constrangimentos deparados no cumprimento das suas funções?

e: Constrangimentos não digo que tenho tido muitos, só uma vez ao retirar um dispositivo na pele chamado neoplante, de resto é normal.

E: O que aconselha as mulheres sobre essas infecções de forma a diminuir?

e: Bem eu aconselho sempre o uso de preservativo, o que veio diminuir um pouco as infecções.

E: Como é que fazem a divulgação da informação sobre Infecções Sexualmente Transmissíveis?

e: Nós fazemos a divulgação dessas infecções na saúde reprodutiva, através de visitas domiciliárias, também sou convidada às vezes pelas escolas para orientar palestras sobre este tipo de infecções.

E: No seu entender as mulheres na cidade do Porto Inglês estão satisfeitas com o atendimento e a informação dos profissionais de saúde em relação às Infecções Sexualmente Transmissíveis? Há alguma preocupação das mulheres em saber sobre as ISTs?

e: Acho que sim, porque sempre que procuram informações nos damos. Precisamos é que elas venham até nós, precisam ser mais abertas para poderem chegar até nós visto que, no centro temos todas as informações e fornecemos qualquer informação. As

mulheres mostram alguma preocupação em relação ao assunto em questão só que a timidez não deixa que eles perguntem mais sobre essas infecções.

E: Como Enfermeira que sugestão daria em relação aos responsáveis do Centro de Saúde do Maio no sentido de melhorar os serviços neste centro em relação às Infecções Sexualmente Transmissíveis?

e: Bem, acho que os responsáveis estão a fazer bem o seu trabalho ou seja os serviços prestados são de qualidade porém, para melhorar mais ainda, sugeria que a população chegassem mais até nós. Assim nós poderíamos melhorar ainda mais os serviços. Contudo acrescento que a população deveria abrir-se mais deixar o medo e a timidez de lado, principalmente as mulheres, tendo em conta que na sociedade as mulheres são as mais afectadas.

E: Costumam fazer algum trabalho de sensibilização com as mulheres e porque não com as famílias no sentido de melhor prevenirem às Infecções Sexualmente Transmissíveis?

e: sim, centro de saúde juntamente com outras instituições como, escolas, cruz vermelha e centro de formação e juventude. Aconselhamos sempre o uso de preservativo para a prevenção, ser mais responsável a fim de evitar o contágio.

E: Acha que as Infecções Sexualmente Transmissíveis têm diminuído?

e: um pouco, de uns anos até o presente as mulheres têm sensibilizado para o uso de preservativo o que veio a diminuir.

E: é tudo, muito obrigada.

Guião da entrevista a psicóloga e professora na Ilha do Maio

- 1) Tempo que está na Ilha do Maio.
- 2) Divulgação das Infecções Sexualmente Transmissíveis pelo Centro de Saúde do Maio.
- 3) Timidez nas mulheres quando se aborda as questões relacionadas com as Infecções Sexualmente Transmissíveis.
- 4) Sugestão para melhorar.
- 5) Sugestão aos responsáveis do centro de saúde para melhorar o atendimento às mulheres.
- 6) Importância de um gabinete de comunicação

Entrevista nº 3

Psicóloga e professora na Ilha do Maio

Data: 14/06/2012

Local de Realização: Residência da psicóloga

Hora de Realização: 16h10 – 16h40

Entrevista a psicóloga e professora na Ilha do Maio

Lenisa Soares

E: Quanto tempo está na Ilha do Maio?

e: Estou na Ilha do Maio desde de 2009.

E: O que pensa da divulgação das Infecções Sexualmente Transmissíveis pelo Centro de Saúde do Maio?

e: Sinceramente não tenho ideia da forma que fazem a divulgação dos serviços, do que têm feito ou se fazem a respeito das Infecções Sexualmente Transmissíveis. Tento lembrar mas, realmente não faço ideia.

E: Existe alguma timidez das mulheres quando se aborda as questões relacionadas com as Infecções Sexualmente Transmissíveis?

e: Acredito que sim, há vários campos emergentes. é um tabu na comunidade e as pessoas nem perguntam sobre isso, tem medo de falar sobre o assunto mesmo sabendo da sua existência. Talvez as pessoas não tenham ideia desse tipo de Infecções e que se transmite por via sexual. Acho que podem ter e nem vão ao médico por timidez ou por medo.

E: Se sim, o que fazer para melhorar este aspecto?

e: Acredito que já tenham feito alguma coisa para melhorar nesse aspecto, por exemplo a nível de escola trabalhamos um pouco sobre esse assunto, mas também fazer campanhas de sensibilização, divulgação de folhetos de vez em quando no centro de saúde para chamar atenção à comunidade que existe estes tipos de infecções. Para que as pessoas possam lidar de melhor forma com o assunto em questão.

E: Como psicóloga e professora o que aconselharias aos responsáveis do centro no sentido de ajudar a melhorar o atendimento às mulheres?

e: Eles prestam bom serviço, nesse ponto o centro está lá as pessoas tem noção que ele é um recurso que têm, só que as pessoas não vão. Agora as informações passadas não faço ideia se falam sobre essas infecções no sentido de prevenirem. Não tenho

consciência se fazem isso. Porém a colocação de cartazes com imagens no centro é importante para uma chamada de atenção a respeito da problemática no sentido de diminuir e ter mais conhecimento.

E: Até que ponto um gabinete de comunicação poderia ser importante?

e: Eu acho que é bastante pertinente, seria uma mais-valia para colmatar lacunas que às vezes pode surgir. A questão que todos se conhecem isso pode ser uma barreira muitas vezes para ir ao PMI, a fim de obter mais informações. Tendo um gabinete de comunicação com algumas estratégias específicas para atingir a população, aí acredito que pode tentar resolver algum problema que muitas vezes é originado pela tal timidez.

E: E era tudo, muito obrigada.